

## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

<b>Singkatan</b>	<b>Nama</b>	<b>Pemakaian pertama kali pada halaman</b>
GSM	<i>Global System of Mobile Communication</i>	1
Telkomsel	Telekomunikasi Selular	1
<i>E-Servqual</i>	<i>Electronic Service Quality</i>	4
<i>Servqual</i>	<i>Service Quality</i>	4
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	15
VoC	<i>Voice of Customer</i>	19
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	20

  

<b>Lambang</b>	<b>Nama</b>	<b>Pemakaian pertama kali pada halaman</b>
$\alpha$	<i>Alpha Cronbach</i>	27