

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
<i>e-SQ</i>	<i>Electronic Service Quality</i>	4
<i>QFD</i>	<i>Quality Function Deployment</i>	5
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia	7
VoC	<i>Voice of Customer</i>	8
<i>B2C</i>	<i>Business to Consumer</i>	10
<i>SERVQUAL</i>	<i>Service Quality</i>	19
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	28

Lambang	Arti	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	<i>Alpha Cronbach</i>	27