

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pertama Kali Digunakan Pada Halaman
<i>E-Commerce</i>	<i>Electronic Commerce</i>	1
<i>E-Servqual</i>	<i>Electronic Service Quality</i>	5
<i>VoC</i>	<i>Voice of Customer</i>	15
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	6
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	18
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>	22
MSI	<i>Metode Succesive Interval</i>	35

Lambang	Nama	Pertama Kali Digunakan Pada Halaman
α	<i>Alpha Cronbach</i>	12