

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	NAMA	Pemakaian pertama kali pada halaman
MEA	Masyarakat Ekonomi Asean	1
BNSP	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	1
ADP	<i>Aplication Development</i>	2
TELKOM PCC	<i>Telkom Profesional Certificate Center</i>	2
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	6
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>	31
VOC	<i>Voice Of Customers</i>	42
MSI	<i>Method of Successive Interval</i>	53
SPSS	<i>Statistical Product and Service Solution</i>	69