

## DAFTAR SINGKATAN

<b>Singkatan</b>	<b>Kepanjangan</b>	<b>Halaman Pertama Muncul</b>
BRV	<i>Bataviase Radio Vereniging</i>	1
YPT	<i>Yayasan Pendidikan Telkom</i>	1
PRSSNI	<i>Persatuan Radio Siaran Swasta Nasional Indonesia</i>	1
VOC	<i>Voice of Customer</i>	14
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>	14
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	16
NKP	<i>Nilai Kepuasan Pelanggan</i>	25
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>	26
TCN	<i>True Customer Needs</i>	56