

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan	Halaman Pertama Muncul
UMKM	Usaha mikro, Kecil dan Menengah	2
<i>Servqual</i>	<i>Service Quality</i>	9
RATER	<i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responsiveness</i>	11
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	28
VOC	<i>Voice Of Customer</i>	32