

DAFTAR ISTILAH

- Customer* : Pengguna produk atau jasa.
- Dysfunctional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk.
- Education Quality* : Suatu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kepentingan dari setiap atribut kebutuhan dengan mencari nilai *gap* antara layanan yang diharapkan dan diterima oleh *customer*
- Functional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
- Gap* : Kesenjangan antara dua entitas
- In depth interview* : Wawancara yang tidak terstruktur, langsung, dan wawancara pribadi dimana satu responden diperiksa oleh seorang pewawancara yang berpengalaman
- Model Kano : Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
- Nonprobability Sampling* : Pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subyektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel.
- Survei : Pemeriksaan atau penelitian secara komprehensif
- True Customer Needs* : Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan.

Voice of Customer : Suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk atau layanan.