

## DAFTAR ISTILAH

- Floor Control* : Suatu proses pengamatan rutin yang langsung dilakukan oleh supervisor untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada di Hoka-Hoka Bento.
- Benchmarking* : Suatu proses perbaikan yang menjadikan competitor sebagai acuan.
- Feedback* : Pemberian masukan yang umumnya dilakukan konsumen untuk memberikan penilaian tentang suatu pelayanan.