

DAFTAR ISTILAH

Knowledge	Merupakan keterampilan yang diperoleh dari pengalaman yang berupa data dan informasi serta terbagi menjadi bentuk tacit knowledge dan explicit knowledge.
Tacit Knowledge	Knowledge yang hanya dimiliki seseorang dan sukar untuk dibagikan kepada orang lain.
Explicit Knowledge	Knowledge yang dimiliki seseorang dan mudah untuk dibagikan kepada orang lain.
Socialization	Proses untuk mendapatkan tacit knowledge dari seseorang melalui diskusi.
Externalization	Tahap konversi tacit knowledge menjadi explicit knowledge
Combination	Tahap kombinasi dari beberapa explicit knowledge untuk mendapatkan aktivitas terbaik.
Internalization	Proses untuk mengubah tacit explicit knowledge menjadi tacit knowledge.
Service quality	merupakan dimensi yang terdiri dari <i>tangible, assurance, reliability, responsiveness, empathat</i>