

DAFTAR ISTILAH

<i>Customer</i>	: Pengguna produk atau layanan
<i>Dysfunctional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respon penerima layanan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
<i>Functional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respon penerima layanan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
<i>Gap</i>	: Kesenjangan antara dua entitas.
Kano	: Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh penerima layanan.
<i>Nonprobability Sampling</i>	: Pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subjektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel.
SERVQUAL	: Sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan.
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan penerima layanan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan.

Voice of Customer : Ungkapan penerima layanan dapat berupa keluhan atau kebutuhan terhadap suatu produk atau layanan.