

DAFTAR ISTILAH

Assurance : Hal – hal yang berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya atau tidaknya yang dimiliki oleh karyawan yang bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

Customer loyalty : Komitmen pengguna yang sangat tinggi untuk membeli kembali produk yang sama secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun ada situasi dan usaha pemasaran yang menyebabkan pelanggan tersebut pindah.

Customer satisfaction : Tanggapan dari pelanggan terhadap pelayanan, apakah sudah menyenangkan atau tidak

Empathy : Tingkat kemudahan untuk dihubungi, dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas serta bertanggung jawab.

Internet broadband : Layanan internet pita lebar biasanya menggunakan teknologi wireless dan kabel yang kecepatannya jauh lebih tinggi dari *dial up*.

Kualitas layanan (*service quality*) : Konseptualisasi sebagai perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan jasa
Kualitas layanan (*service quality*) sering dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan jasa

Reliability : Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Responsiveness : Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Speedy : Sering disebut juga Telkom Speedy adalah layanan internet *broadband* yang diselenggarakan oleh PT Telkom yang menggunakan teknologi ADSL.

Switching cost : Biaya atau pengorbanan yang harus ditanggung oleh pelanggan apabila pelanggan memutuskan untuk berpindah ke provider lain.

Tangible : Segala sesuatu yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi penerbangan.

Trust : Keyakinan atau kepercayaan pelanggan terhadap keandalan dan integritas penjual.