

MMS : *Multimedia Messaging Service*, sebuah standar layanan pesan telepon yang memungkinkan untuk mengirim pesan yang mengandung objek multimedia, seperti gambar, audio, video, dan rich text.

## DAFTAR ISTILAH

- benchmarking* : Pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif unggul
- customer* : pelanggan
- Quality Function Deployment* : Metodologi untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu
- gap* : Kesenjangan
- 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

*SERVQUAL* : sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan

*voice of customer* : suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk