

## DAFTAR ISTILAH

- Assurance* : Pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- Benchmarking* : Usaha untuk mengukur atau membandingkan satu hal dengan hal yang lain.
- Brainstorming* : Teknik kreatif individu atau kelompok yang digunakan untuk menemukan solusi dari suatu masalah tertentu dengan mengumpulkan daftar ide yang spontan dari anggotanya.
- Critical Part* : Bahasa yang lebih teknis lagi dari karakteristik teknis dimana perusahaan dapat menjalankan solusi yang dipilih.
- Empathy* : Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- Expected* : Kebutuhan dasar yang menurut pelanggan harus dipenuhi.
- Goal* : Sasaran perbaikan yang ingin dicapai.
- Hidden* : Kebutuhan dimana pelanggan mengatakan tidak penting terhadap kebutuhan itu atau kebutuhan yang tidak terpikirkan oleh pelanggan namun jika kebutuhan itu dapat terpenuhi maka sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- High Impact* : Kebutuhan yang menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi puas atau sangat puas jika kebutuhan itu terpenuhi dan menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi tidak puas atau sangat tidak puas jika kebutuhan itu tidak terpenuhi.

- Improvement ratio* : Perbandingan antara sasaran yang ingin dicapai dengan tingkat kepuasan pelanggan dengan produk yang sudah diluncurkan.
- Low Impact* : Kebutuhan yang mempunyai pengaruh minimal terhadap keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan baik terpenuhi atau tidak.
- Raw weight* : Bobot kepentingan secara menyeluruh terhadap setiap atribut kebutuhan.
- Reliability* : Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Responsiveness* : Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Sales point* : Informasi mengenai kemampuan suatu item produk dalam mempengaruhi tingkat penjualan produk.
- Softskill* : Keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (INTERPERSONAL SKILLS) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (INTRA-PERSONAL SKILLS) yang mampu mengembangkan unjuk kerja secara maksimal.
- Tangibles* : Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.
- Technical Requirement* : Ukuran keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau proses yang ditetapkan oleh perusahaan yang juga menunjukkan suara atau keinginan dari tim pengembang
- Voice of customer* : Istilah yang menggambarkan suara pelanggan tentang pengalaman dan ekspektasi mereka terhadap produk atau layanan Anda.