

## DAFTAR ISTILAH

- Assurance* : Pemahaman, sikap kesopanan dari pegawai, dan kemampuan dalam menciptakan rasa kepercayaan.
- Call Center* : Kantor informasi terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon.
- Call Order* : Pesanan pelanggan melalui telepon.
- Corporate Image* : Pencitraan yang diberikan pelanggan kepada perusahaan yang memengaruhi persepsinya terhadap keadaan perusahaan.
- Customer Loyalty* : Komitmen pelanggan untuk membeli atau menggunakan layanan secara rutin, meskipun terdapat pengaruh luar.
- Customer Service* : Kegiatan memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan, termasuk menerima keluhan/masalah yang sedang dihadapi secara memuaskan.
- Customer Satisfaction* : Kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan.
- Empathy* : Perhatian pegawai secara personal kepada pelanggan.
- Order* : Pesanan yang diajukan pelanggan.
- Pelanggan* : Orang yang menggunakan layanan.

- Price* : Sesuatu yang harus dikorbankan oleh pelanggan untuk memperoleh layanan, menentukan keuntungan perusahaan.
- Reliability* : Kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
- Responsiveness* : Kesiapan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.
- Service Quality* : Kualitas pelayanan yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Staff* : Pegawai perusahaan.
- Tangible* : Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui *physical evidence*.