

## DAFTAR ISTILAH

- Internet** : Kependekan dari *interconnection-networking* secara harfiah ialah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia
- Churn** : Istilah yang biasanya digunakan oleh perusahaan telekomunikasi dimana keinginan pelanggan untuk berhenti berlangganan dari layanan provider tersebut
- Benchmarking** : Sebagai sebuah cara sistematis untuk mengidentifikasi, memahami dan secara kreatif menciptakan pengembangan produk, jasa, desain, peralatan, proses dan diterapkan untuk meningkatkan peformasi suatu organisasi
- Gap** : Nilai persepsi layanan dikurangi dengan nilai harapan. Gap biasanya disebut dengan kesenjangan pelayanan yang terjadi sehingga menyebabkan ketidakberhasilan penyampaian jasa
- Consistency ratio** : Mengindikasikan tingkat konsistensi pengambilan keputusan dalam melakukan perbandingan berpasangan yang pada akhirnya mengindikasikan kualitas keputusan atau pilihan
- Goal** : Tujuan akhir berdasarkan *key performance indicator* dari layanan suatu jasa atau produk.
- Decision maker** : Orang/organisasi yang memiliki hak dalam pengambilan keputusan suatu *project*.
- Action plan** : Panduan utama untuk mencapai *objective* yang telah ditentukan dan bagaimana *objective* tersebut tercapai dan penyusunan tugas-tugas yang akan dilakukan sesuai urutan atau prioritas.