

DAFTAR ISTILAH

<i>call center</i>	: layanan informasi mengenai produk perusahaan atau perusahaan melalui telepon
<i>Contact center</i>	: sarana komunikasi perusahaan dengan pelanggan
<i>critical part</i>	: bagian dari metode QFD iterasi dua (<i>part deployment</i>) yang didapatkan dari karakteristik teknis
<i>Caroline Officer</i>	: Operator <i>call center</i> Telkomsel yang berhubungan langsung dengan pelanggan
<i>Customer Service</i>	: layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan
<i>existing</i>	: suatu keadaan yang saat ini terjadi
<i>expected service</i>	: layanan yang diharapkan pelanggan
<i>gap</i>	: kesenjangan antara dua entitas
linguistik	: penamaan suatu grup yang mewakili kondisi tertentu dengan menggunakan bahasa alami
<i>non probability sampling</i>	: Pemilihan sampel tanpa memperhatikan prinsip-prinsip probabilitas
<i>perceived service</i>	: layanan yang dirasakan pelanggan
<i>postpaid</i>	: pascabayar, pembayaran dilakukan diakhir pemakaian
<i>prepaid</i>	: prabayar, pembayaran dilakukan sebelum pemakaian