

DAFTAR ISTILAH

<i>Benchmarking</i>	: suatu proses perbaikan dengan menggunakan pembandingan sebagai tolok ukur perbaikan
<i>Cash Point</i>	: tempat melakukan transaksi pembayaran
<i>Customer</i>	: pengguna produk atau jasa
<i>Consumer Finance</i>	: kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran
<i>Dysfunctional</i>	: pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
<i>Expected Service</i>	: pelayanan yang diharapkan pelanggan
<i>Framework</i>	: kerangka kerja
<i>Functional</i>	: pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
<i>Gap</i>	: kesenjangan antara dua entitas
<i>Lead Users</i>	: pelanggan yang sudah lama menggunakan layanan dan memiliki pengalaman mendalam
<i>Leasing</i>	: setiap kegiatan pembiayaan perusahaan dalam bentuk penyediaan barang – barang modal untuk digunakan oleh suatu perusahaan untuk jangka waktu tertentu
<i>Model Kano</i>	: model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
<i>Nonprobability</i>	: pengambilan sampel dengan memperhatikan
<i>Payment Point</i>	: loket pembayaran
<i>Perceived Service</i>	: pelayanan yang dirasakan pelanggan
<i>QFD</i>	: Metodologi terstruktur yang digunakan dalam

- proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan
- Sampling* : 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 metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan
- True Customer Needs* : kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
- Voice of Customer* : suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk atau layanan
- Word of Mouth* : salah satu teknik pemasaran yang menggunakan oral communication dengan pemberian informasi dari orang ke orang