

## DAFTAR ISTILAH

- Awareness* : Suatu bentuk kesadaran atau kemampuan untuk mengenali atau mengingat sebuah merek dari kategori produk tertentu.
- Adjusted Importance* : Nilai yang menunjukkan urutan prioritas *true customer needs*.
- Brainstorming* : Mengumpulkan ide-ide kreatif sebanyak mungkin.
- Disfungsional : Pernyataan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk.
- E- Servqual* : Sebuah metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik.
- Fungsional : Pernyataan yang menanyakan respon pelanggan apabila satu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
- Gap* : Kesenjangan antara dua entitas.
- Mature* : Tahap penjualan produk sudah tidak meningkat sehingga membutuhkan inovasi.
- Mobile Servqual* : Sebuah metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *mobile*.
- Model Kano : Model yang digunakan untuk mengategorikan atribut kebutuhan ke dalam kategori Kano.
- Newspaper Servqual* : Sebuah metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas produk surat kabar.
- Non-probability Sampling* : Pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subjektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel.
- Purposive Sampling* : Jenis *sampling* yang sumber sampelnya berasal dari

orang-orang yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan.

- Responden** : Penjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian.
- Selfcare* : Layanan dimana setiap pelanggan terlibat langsung dalam proses penyelesaian masalah atau transaksi.
- Telesurvey* : Wawancara langsung terhadap responden *via* telepon.
- True Customer Needs* : Kebutuhan pelanggan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan.
- Voice of Customer* : Istilah yang digunakan untuk melambungkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh pelanggan mengenai suatu produk atau layanan.