

DAFTAR ISTILAH

- Dysfunctional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk.
- Functional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik Expected
- Perceived value* : Nilai layanan yang diberikan atas pengalaman yang pernah dirasakan
- Minimum value* : Nilai minimum dari suatu layanan yang masih bisa diterima
- Gap* : Kesenjangan antara dua entitas.
- Kano Model* : Hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan
- Non-probability Sampling* : Pengambilan sampel dengan memperhatikan 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.
- Judgemental sampling* : Jenis sampling yang sumber sampelnya berasal dari orang-orang yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan.
- SERVQUAL* : Sebuah instrumen 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.

Skin Care Clinic : Merupakan sebuah klinik yang menawarkan pelayanan jasa di bidang perawatan kesehatan dan kecantikan kulit, rambut, kuku, dan lainnya.