

DAFTAR ISTILAH

<i>Gap</i>	: Kesenjangan antara dua entitas
<i>Dysfunctional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
<i>Functional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
<i>Voice of Customer</i>	: Data kualitatif yang didapat dari hasil wawancara peneliti kepada responden
<i>Software</i>	: Sebuah alat bantu berupa perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data