

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
<i>True Customer Needs</i>	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan yang bertujuan untuk mengembangkan atau pengembangan layanan.	46
SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	Sebuah model yang mendefenisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang telah diterima.	53
Model Kano	Model untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa tersebut dapat memberi kepuasan pelanggan.	53
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan, merupakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk maupun layanan dan jasa.	56
Fungsional	Suatu bentuk pernyataan untuk mengetahui respon pelanggan apabila suatu atribut tersedia dalam suatu layanan.	57
Disfungsional	Suatu bentuk pernyataan untuk mengetahui respon pelanggan apabila suatu atribut tidak tersedia dalam suatu layanan.	57
<i>Blauth's Formula</i>	Alat atau rumus yang digunakan untuk membantu proses kuesioner model kano yang dikategorisasikan	57

	dengan membandingkan hasil dari data dalam kaitannya dengan keseluruhan atribut.	
<i>Voice of Customer</i>	<i>Voice of Customer</i> , proses menangkap kebutuhan dan Keinginan pelanggan secara mendalam terhadap produk dan jasa yang dapat dioptimalkan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan yang diungkapkan pelanggan.	14
<i>In-depth Interview</i>	Wawancara mendalam kepada partisipan secara langsung untuk memperoleh informasi atau keterangan terkait tujuan penelitian.	5
Diagram Afinitas	Alat yang digunakan untuk menyusun sebuah ide dan data yang dibuat dengan mengumpulkan ide-ide dari beberapa orang yang selanjutnya akan dikelompokkan.	15
<i>Judgement Sampling</i>	: Teknik <i>sampling</i> berdasarkan dari persepsi peneliti.	41
<i>Non-probability Sampling</i>	Pengambilan sampel yang memperhatikan penghematan biaya, tenaga, waktu dan keandalan subjektivitas peneliti yang mengakibatkan tidak semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel dalam penelitian.	43