

## DAFTAR ISTILAH

<b>Singkatan</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Halaman pertama kali digunakan</b>
<i>Heart Share</i>	Serangkaian upaya dalam memberikan nilai tambah sebanyak mungkin kepada konsumen	2
<i>Engagement Rate</i>	Persentase interaksi antara akun media sosial dengan <i>followers</i> nya.	2
<i>Benchmarking</i>	Proses perbandingan proses bisnis dan ukuran kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lain atau <i>standart industry</i> .	6
<i>Pair Wise Comparison</i>	Matriks yang menyatakan hubungan antar variable sehingga dapat diperoleh bobot relatif antar kriteria ataupun alternatif.	11
<i>Gap</i>	Tingkat kesenjangan antara perusahaan dengan pesaing.	20
<i>Purposive Sampling</i>	Teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan, ukuran dan kriteria tertentu	22