

## DAFTAR ISTILAH

- SERVQUAL* : Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu
- GAP : yaitu celah atau jarak yang dapat memberikan sebuah perbandingan satu hal dengan hal lainnya.
- IT (*Information technology*) : Istilah awam untuk teknologi apa pun yg membantu manusia dalam membuat, membarui, menyimpan, mengomunikasikan dan mengembangkan informasi.
- PuTi : Merupakan pusat layanan teknologi informasi yang bekerja untuk mengelola dan melakukan aktivitas layanan yang ada di Universitas Telkom