

DAFTAR ISTILAH

| Istilah | Definisi | Halaman Pertama Muncul |
|---------------------------|--|-------------------------------|
| <i>Talkshow</i> | : Sebuah program radio yang menghadirkan narasumber untuk membahas topik tertentu. | 1 |
| <i>Adlibs</i> | : Penyebutan merek sebagai iklan oleh penyiar radio. | 3 |
| <i>Spot</i> | : Jenis pengiklanan dengan format penyampaian yang singkat dan disertai penggunaan lagu-lagu. | 3 |
| <i>Streaming</i> | : Suatu kegiatan siaran yang dapat dinikmati secara daring. | 5 |
| <i>In depth interview</i> | : Proses tanya jawab dengan partisipan untuk mendapatkan informasi menggunakan pedoman wawancara. | 5 |
| <i>Service Quality</i> | : Suatu teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas jasa terhadap harapan dan kinerja yang diinginkan pelanggan. | 8 |
| <i>Kano</i> | : Suatu model penyelesaian masalah pada produk atau jasa dengan mengkategorikan atribut-atribut berdasarkan penilaian pelanggan. | 8 |
| <i>Voice of Customer</i> | : Alat perusahaan untuk mendapatkan <i>feedback</i> dari pelanggan yang telah menggunakan produk atau jasa perusahaan. | 14 |

| | | |
|-------------------------------|---|----|
| <i>Focus Group Discussion</i> | : Diskusi grup untuk membahas suatu masalah dengan bentuk wawancara semi terstruktur. | 14 |
| <i>Functional</i> | : Suatu pertanyaan pada Model Kano untuk mengetahui atribut yang harus diterapkan berdasarkan keinginan pelanggan. | 18 |
| <i>Dysfunctional</i> | : Suatu pertanyaan pada Model Kano untuk mengetahui atribut yang tidak harus diterapkan berdasarkan keinginan pelanggan. | 18 |
| <i>Blauth Formula</i> | : Rumus perhitungan yang digunakan untuk menentukan kategori kano suatu atribut. | 40 |
| <i>Sampling</i> | : Teknik untuk menentukan jumlah dan anggota sampel dari suatu populasi. | 37 |
| <i>Judgement Sampling</i> | : Teknik <i>sampling</i> yang didasari oleh Teknik pengambilan sampel berdasarkan asumsi yang mewakili populasi dari objek Tugas Akhir. | 37 |
| <i>True Customer Needs</i> | : Hasil identifikasi peluang atribut berdasarkan kebutuhan pelanggan pada segmen pasar yang tertentu. | 40 |