

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 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