

## **DAFTAR ISTILAH**

- Ekstaksa : Ekstaksa, adalah sebuah bidang ilmu yang membahas hal-hal yang bersifat nyata dan konkret. Dan bisa diselidiki melalui percobaan sehingga bisa dibuktikan secara nyata dan konkret.
- Implisit : Implisit, adalah suatu makna atau kata yang diucapkan secara kias atau bersifat kinotatif.
- Eksplisit : Eksplisit, adalah suatu makna atau kata yang diungkapkan secara gamblang dan tegas.
- SERVQUAL : SERVQUAL, adalah singkatan dari Service Quality.
- GAP : GAP, secara umum berarti kesenjangan.
- TI : Teknologi informasi didefinisikan sebagai teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang mengirimkan data, suara dan video