

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Kali digunakan
Latensi	Tahapan tunggu atau <i>delay</i> ketika mengirimkan suatu stimulasi di titik awal sampai titik tujuan memberikan respon	5
<i>Gap</i>	Suatu kesenjangan atau selisih antara layanan yang diharapkan dengan yang didapatkan oleh pelanggan	17
M	<i>Must-be</i> yaitu suatu syarat produk yang harus terpenuhi	19
O	<i>One dimensional</i> adalah kategori yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat ketidakpuasan pelanggan	20
A	<i>Attractive</i> merupakan kategori yang pemenuhan atributnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan	20
I	<i>Indifferent</i> merupakan kategori yang hadir atau tidaknya tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan	20
R	<i>Reverse</i> yaitu apabila atribut terpenuhi maka akan menurunkan kepuasan pelanggan	20
Q	<i>Questionable</i> menandakan adanya keraguan terhadap pertanyaan yang diberikan	20
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i> yaitu pengaruh pemenuhan atribut pada suatu produk untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Matzler & Hinterhuber, 1998)	22
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan yang didapatkan dari pengolahan data <i>ISP-Servqual</i>	25
VoC	<i>Voice of Customer</i> didapatkan dari hasil wawancara	28
TCN	<i>True Customer Needs</i> yakni atribut lemah yang perlu ditingkatkan	64