

## DAFTAR ISTILAH

<b>Istilah</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Halaman Pertama Kali digunakan</b>
Point to Point	point to point adalah jasa transportasi travel yang memungkinkan anda untuk berangkat dari sejumlah point atau titik penjemputan atau kantor penyedia jasa travel yang telah ditentukan sebelumnya oleh penyedia jasa travel.	3
Krusial	Krusial adalah sebuah kata sifat dalam bahasa Indonesia yang memiliki arti penting atau esensial untuk memecahkan masalah	1
Pelanggan	Seseorang yang selalu menggunakan produk atau layanan yang disediakan	2
SERVQUAL	Suatu metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dari suatu penyedia layanan yang diberikan	8
Performance Difference	Perbedaan tingkat kinerja Perusahaan focal dan kompetitor	12