

## DAFTAR ISTILAH

<b>Istilah</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Halaman Pertama Muncul</b>
PPID	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi	2
<i>Dine-in</i>	Istilah yang digunakan untuk makan di tempat.	3
<i>In-depth interview</i>	Wawancara secaramendalam kepada seseorang untuk memperoleh informasi tujuan penelitian lebih dalam.	5
<i>True Customer Needs</i>	Kebutuhan pelanggan yang memerlukan prioritas utama dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan.	9
<i>Voice of Customer</i>	Pemahaman yang lebih dalam mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan.	14
<i>Gap</i>	Perbedaan antara apa yang diharapkan atau diinginkan oleh pelanggan dengan apa yang sebenarnya diberikan atau diperoleh dalam konteks layanan atau produk.	24
<i>Nonprobability sampling</i>	Metode pengambilan sampel dalam penelitian di mana setiap elemen atau anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.	33
<i>Purposive sampling</i>	Metode pengambilan sampel dalam penelitian di mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.	33