

## DAFTAR ISTILAH

NKP	:Nilai kepuasan pelanggan yang akan digunakan untuk mengklasifikasikan atribut kuat dan atribut lemah.
CSC	: <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.
Diagram Afinitas	:Suatu alat yang dipakai untuk mensortir sejumlah informasi terkait, seperti ide, isu, atau opini dengan efisien dengan mempertimbangkan hal-hal dan pendekatan yang digunakan.
<i>Disfungsional</i>	:Pernyataan dari pelanggan mengenai kinerja atribut layanan yang buruk.
<i>Fungsional</i>	:Pernyataan dari pelanggan mengenai kinerja atribut layanan yang baik.
GAP	:Jarak atau kesenjangan antar atribut tingkat harapan dan tingkat kenyataan.
Model Kano	:Suatu alat untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung itu sendiri.