

## DAFTAR ISTILAH

<b>Istilah</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Halaman Pertama Muncul</b>
Eksistensi	Merujuk pada suatu keberadaan atau kenyataan dari suatu hal.	1
Utilitas	Penggunaan atau pemanfaatan dari sesuatu dengan tujuan tertentu.	1
<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	Serangkaian instruksi atau aturan yang terdokumentasi dan disusun untuk membantu suatu pekerja dalam melaksanakan tugas.	11
<i>Expected Service</i>	Tingkat kualitas layanan yang diharapkan pelanggan dari suatu penyedia jasa layanan atau produk.	15
<i>Word of Mouth</i>	Penyebaran informasi, pendapat, atau sebuah rekomendasi tentang suatu produk atau layanan dari seseorang ke orang lainnya melalui percakapan langsung.	16
<i>Atribut Performance Expectations</i>	Merujuk pada suatu layanan atau produk yang berkaitan langsung dengan kinerjanya.	23
	Suatu keyakinan atau asumsi dari seseorang tentang apa yang akan terjadi di masa yang akan datang.	23
<i>Customer – Perceived quality</i>	Suatu pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan atau produk berdasarkan pengalaman.	23
<i>Gap</i>	Suatu celah, perbedaan, atau kesenjangan antara dua hal atau dua kondisi.	23

Kuadran	Merupakan salah satu dari empat bagian yang diperoleh ketika sebuah bidang dibagi oleh dua sumbu tegak lurus.	25
<i>Valid</i>	Sesuatu yang benar dan dapat diterima berdasarkan bukti yang kuat.	30
<i>Reliable</i>	Sesuatu yang konsisten dan mampu menghasilkan hasil yang diharapkan secara terus-menerus.	30