

## DAFTAR ISTILAH

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Ormawa (Organisasi Mahasiswa)     | Wadah bagi mahasiswa dalam suatu perguruan tinggi untuk mengembangkan keterampilan, kepemimpinan, dan kegiatan sosial maupun akademik.  |
| Service Quality (ServQual)        | Metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).                             |
| Importance Performance Analysis   | Teknik analisis yang digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan suatu atribut layanan dengan kinerja layanan tersebut, yang kemudian disajikan dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan. |
| Customer Satisfaction Index (CSI) | Indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan menghitung perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap suatu layanan.   |
| Tangible (Bukti Fisik)            | Aspek layanan yang dapat dilihat atau dirasakan secara fisik, seperti fasilitas, sarana, dan prasarana yang   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | mendukung pelayanan.   |
| Reliability (Keandalan)       | Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.   |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | Kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan menanggapi kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan efektif.  |
| Assurance (Jaminan)           | Tingkat kepercayaan yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna melalui kompetensi, kesopanan, dan keahlian staf dalam memberikan pelayanan.                           |
| Empathy (Empati)              | Kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan, memberikan perhatian, dan melayani pelanggan secara personal.   |
| Diagram Kartesius             | Grafik yang digunakan dalam Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengelompokkan atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. |
| Gap Analysis                  | Perbedaan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dan persepsi mereka setelah menerima layanan   |

|  |           |
|--|-----------|
|  | tersebut. |
|--|-----------|