

DAFTAR ISTILAH

<i>Depth interview</i>	:	Wawancara yang tidak terstruktur, langsung, dan wawancara pribadi dimana satu responden diperiksa oleh seorang pewawancara yang berpengalaman
<i>Dysfunctional</i>	:	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan terhadap atribut yang buruk
<i>Functional</i>	:	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan terhadap atribut yang baik.
<i>Gap</i>	:	Kesenjangan antara dua identitas.
<i>Judgement Sampling</i>	:	Penyebaran kuesioner berdasarkan persepsi peneliti.
Model Kano	:	Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan
<i>Non Probability Sampling</i>	:	Pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subjektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel.
Survei	:	Pemeriksaan atau penelitian secara komprehensif.
<i>Tools</i>	:	Sebuah perangkat yang digunakan untuk fungsi tertentu
<i>True Customer needs</i>	:	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan atau produk
<i>Voice Of Customer</i>	:	proses mencari keinginan dan harapan dari sebuah atribut kebutuhan mengenai produk suatu atribut atau layanan.