

## DAFTAR ISTILAH

- Depth Interview* : Wawancara tidak terstruktur, dilakukan secara langsung, dan wawancara bersifat pribadi dimana satu responden diperiksa oleh seorang wawancara yang berpengalaman
- Disfungsional : Pertanyaan yang menanyakan respon dari responden apabila suatu atribut tertentu memiliki kondisi yang tidak baik
- Eksisting : Kondisi yang terjadi saat ini
- Fungsional : Pertanyaan yang menanyakan respon dari responden apabila atribut tertentu memiliki kondisi yang baik
- Gap* : Kesenjangan antara dua kondisi
- Ideal : Pelayanan asrama yang seharusnya terjadi
- Judgement Sampling* : Jenis pengambilan sampel berdasarkan persepsi dari peneliti
- Kuesioner : Teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap, perilaku dan karakteristik dalam suatu organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem
- Model Kano : Model yang dikembangkan dengan tujuan memprioritaskan atribut yang memahami hubungan nyata pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan dan ketidpuasan
- Nonprobability Sampling* : Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel
- Observasi : Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap suatu objek
- Pretest* : Uji coba untuk pemahaman responden terhadap

	pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner
<i>Purposive Sample</i>	: Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu
Responden	: Penjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian
<i>Senior Resident</i>	: Senior yang membantu pihak asrama untuk menjaga penghuni asrama
<i>Service Quality</i>	: Upaya untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan
<i>Softskill</i>	: Suatu kemampuan, bakat, atau keterampilan yang ada didalam diri setiap manusia
Survei	: Teknik riset dengan memberi batasan yang jelas atas pengumpulan data tertentu
<i>True Customer Need</i>	: Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
<i>Voice of Customer</i>	: Suatu istilah yang melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan mengenai suatu layanan
<i>Website</i>	: Halaman web yang berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan atau kelompok