

DAFTAR ISTILAH

- **CSI**
Customer Satisfaction Index, merupakan suatu index/ukuran mengenai kepuasan pelanggan yang memiliki skala penilaian 0-100%
- **CSGI**
Customer Satisfaction Gap Index, merupakan suatu Index/ukuran yang menyatakan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan mengenai mengenai suatu produk/merek tertentu.
- **Top Bottom Two Boxes**
Ukuran yang menyatakan perbandingan antara jumlah bottom (4,5) dengan top option (1,2)
- **Sampel**
Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi Bagian dari rantai aliran barang yang memenuhi kebutuhan dari level yang ada dibawahnya
- **Valid**
Ketepatan antara data yang sesungguhnya dengan data yang dikumpulkan.
- **Kuesioner**
Daftar pertanyaan logis mengenai fakta, persepsi dan pendapat yang harus dijawab responden
- **Voice of Customer**
Saran dari responden