

DAFTAR ISTILAH

- CDMA* : *Code Division Multiple Access* merupakan salah satu teknik *multiple access* yang banyak diaplikasikan untuk seluler maupun *fixed wireless*.
- Market share* : Jumlah uang yang dibelanjakan oleh konsumen untuk merek tertentu, dibandingkan dengan jumlah uang yang dibelanjakan konsumen untuk semua merek yang bersaing dalam kategori yang sama.
- Loyal* : Suatu tingkah laku pelanggan yang menunjukkan kesetiaan kepada suatu layanan perusahaan.
- Customer club* : Suatu program retensi pelanggan dengan membentuk suatu klub pelanggan.
- Churn* : Perpindahan pelanggan dari satu layanan ke layanan lainnya.
- Customer Switching Resistance* : Usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan pelanggan untuk tetap bertahan menggunakan layanan perusahaan.
- Benchmark* : Suatu langkah untuk memberikan perbaikan dalam suatu proses bisnis dengan cara melihat dan mempertimbangkan proses yang dilakukan oleh perusahaan lainnya.
- Ring-back Tone (RBT)* : Lagu yang terdengar di saluran telepon oleh penelepon setelah panggilan dan sebelum panggilan yang dijawab pada akhir penerima.