

## DAFTAR ISTILAH

<i>Commitment</i>	Persepsi pelanggan terhadap komitmen perusahaan terhadap janji dari layanan yang diberikan.
<i>Communication</i>	Persepsi pelanggan mengenai kemampuan perusahaan dalam menyediakan informasi yang aktual dan terpercaya
<i>Conflict Handling</i>	Persepsi pelanggan mengenai kemampuan perusahaan untuk menangani konflik.
<i>Customer Loyalty</i>	Komitmen pelanggan terhadap suatu perusahaan, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.
<i>Mobile Operator</i>	<i>Mobile operator</i> adalah penyelenggara layanan atau jasa telekomunikasi bergerak (seluler)
<i>Prabayar</i>	Prabayar adalah sebuah sistem berlangganan jasa seluler dengan cara membayar di muka
<i>SIM card</i>	SIM ( <i>Subscriber Identity Module</i> ) <i>card</i> adalah suatu <i>smart card</i> yang berfungsi menyimpan data informasi untuk mendukung operasi dan pelayanan sistem GSM
<i>Tariff</i>	Nilai tertentu yang dikorbankan untuk membayar sesuatu, dalam istilah lain lebih dikenal dengan istilah harga
<i>Trust</i>	Persepsi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pengetahuan yang dimiliki dan kesimpulan yang dibuat tentang objek, atribut, dan manfaatnya.