

## DAFTAR ISTILAH

*Customer loyalty* : Komitmen pengguna yang sangat tinggi untuk membeli kembali produk yang sama secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun ada situasi dan usaha pemasaran yang menyebabkan pelanggan tersebut pindah.

Kepuasan pelanggan : Tanggapan dari pelanggan terhadap pelayanan, apakah sudah menyenangkan atau tidak

Kualitas layanan : Konseptualisasi sebagai perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan jasa. Kualitas layanan sering dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan jasa.

*Assurance* : Hal – hal yang berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya atau tidaknya yang dimiliki oleh karyawan yang beba dari bahaya, resiko atau keraguan.

*Internet broadband* : Layanan internet pita lebar biasanya menggunakan teknologi *wireless* dan kabel yang kecepatannya jauh lebih tinggi dari *dial up*.

*Reliability* : Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

*Responsiveness* : Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

*Speedy* : Sering disebut juga Telkom *Speedy* adalah layanan *internet broadband* yang diselenggarakan oleh PT Telkom yang menggunakan teknologi ADSL.

*Switching cost* : Biaya atau pengorbanan yang harus ditanggung oleh pelanggan apabila pelanggan memutuskan untuk berpindah ke *provider* lain.

*Tangible* : Segala sesuatu yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi penerbangan.

Kepercayaan : Keyakinan pelanggan terhadap keandalan dan integritas penjual.