

DAFTAR ISTILAH

- Brand* : Nama dan atau simbol yang bersifat membedakan seperti sebuah logo, cap atau kemasan dengan maksud mengidentifikasi produk atau jasa seorang penjual atau sekelompok penjual dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh kompetitor.
- Brand Association* : Segala sesuatu atau kesan yang muncul di benak pelanggan yang terkait dengan ingatannya mengenai suatu merek.
- Brand Awareness* : Kemampuan dari pelanggan potensial untuk mengenali atau mengingat kembali sebuah merek dan mengkaitkannya dengan sebuah kategori produk tertentu.
- Brand Equity* : Serangkaian aset dan kewajiban merek yang terkait dengan sebuah merek, simbolnya, yang menambah atau mengurangi nilai yang diberikan sebuah produk atau jasa kepada perusahaan dan atau pelanggan perusahaan tersebut.
- Brand Extension* : Penggunaan merek yang sudah ada dalam produk suatu kategori baru.
- Brand Image* : Representasi dari keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek itu.
- Brand Loyalty* : Ukuran dari kesetiaan pelanggan terhadap suatu merek

- Brand Recall* : Pengingatan kembali terhadap suatu merek didasarkan pada permintaan seseorang untuk menyebutkan merek tertentu dalam suatu kelas produk
- Brand Recognition* : Sejauh mana pelanggan mampu mengidentifikasi merek dengan atributnya.
- Broadband* : Koneksi internet transmisi data kecepatan tinggi.
- Competitive Advantage* : Keunggulan yang dimiliki suatu perusahaan yang sulit untuk diperoleh kompetitornya.
- Core Service* : Servis utama Speedy yang berkaitan dengan jaringan.
- Dial up Connection* : Akses internet dengan menggunakan jalur telepon tetap.
- Frequently Asked Question* : Daftar yang berisi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengunjung situs atau pelanggan.
- Kompetitor : Perusahaan yang menghasilkan atau menjual barang / jasa yang sama atau mirip dengan yang kita tawarkan.
- Low Priority* : Kuadran pada Matriks Klein Grid yang menunjukkan atribut yang dianggap kurang begitu penting oleh pelanggan, dan kualitas pelayanannya tidak baik.
- Maintain* : Kuadran pada Matriks Klein Grid yang menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja aktualnya juga telah dilaksanakan dengan baik.

- Market Leader* : Merek, produk, atau perusahaan yang memiliki persentase terbesar dari total pendapatan penjualan dari pasar.
- Market Share* : Persentase total penjualan di pasar yang diraih oleh perusahaan.
- Overact* : Kuadran pada Matriks Klein Grid yang menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting dibandingkan dengan atribut lainnya oleh pelanggan, sedangkan kualitas pelayanannya telah dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan.
- Pelanggan : Pengguna atau orang yang pernah menggunakan suatu produk.
- Reward* : Sesuatu yang diterima seseorang setelah melaksanakan suatu kegiatan.
- Supporting Service* : Servis pendukung Speedy yang terkait dengan layanan (*customer service*).
- Surfing* : Menjelajah di internet (dunia maya) melalui halaman-halaman *web*.
- Top of Mind* : Menggambarkan merek yang pertama kali diingat oleh responden ketika ditanya mengenai suatu kategori produk.
- Underact* : Kuadran pada Matriks Klein Grid yang menunjukkan atribut yang perlu ditangani atau dibenahi terlebih dahulu, karena menurut pelanggan atribut tersebut dinilai penting namun tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.