

DAFTAR ISTILAH

<i>Servqual</i>	Dimensi pelayanan
<i>Customer Care</i>	Bagian pada PT. KAI yang menangani pelayanan di Stasiun
<i>Key Success Factors</i>	Kunci sukses
<i>Grand Mean</i>	Rata-rata total
<i>Voice of Customer</i>	Istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk atau jasa