

## DAFTAR ISTILAH

<i>Churn</i>	:	Berpindah ke <i>merk</i> lain
<i>Core Business</i>	:	Layanan utama yang diberikan kepada pelanggan pada sebuah perusahaan
<i>Customer Service</i>	:	Bagian pada perusahaan yang menanggapi keluhan, saran, masukan dan suara pelanggan.
<i>Framework</i>	:	Kerangka kerja
<i>Gap</i>	:	Kesenjangan antara dua entitas
<i>Indepth Interview</i>	:	Metode wawancara mendalam
<i>Market Share</i>	:	Kemampuan penguasaan perusahaan atas pasar
<i>Market Share Leader</i>	:	Pemimpin pangsa pasar
Model Kano	:	Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
<i>Newspaper Service Quality</i>	:	Metode survey yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada surat kabar
<i>Nonprobability Sampling</i>	:	Pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subyektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel
<i>Service Quality</i>	:	Metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan.
<i>True Customer Needs</i>	:	Kebutuhan pelanggan yang diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
<i>Voice of Customer</i>	:	Data kualitatif yang didapat dari hasil wawancara peneliti kepada responden