

DAFTAR ISTILAH

- Service Quality* : Suatu metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik suatu layanan mendapatkan kecocokan terhadap harapan pelanggan.
- Kano* : Suatu model untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan dari para pelanggan.
- Prime Time* : Waktu penayangan program acara baik di televisi maupun radio yang paling baik karena memiliki jumlah penonton terbanyak dan pendapatan iklan yang banyak.
- Functional* : Suatu bentuk pertanyaan dalam Kano untuk mengetahui harapan responden apabila atribut kebutuhan diterapkan.
- Dysfunctional* : Suatu bentuk pertanyaan dalam Kano untuk mengetahui harapan responden apabila atribut kebutuhan tidak diterapkan.
- Depth Interview* : Wawancara kepada partisipan secara langsung dan mendalam.
- Judgement Sampling* : Teknik sampling berdasarkan *judgement* peneliti karena diyakini bahwa elemen-elemen tersebut dapat merepresentasikan populasi yang sedang diteliti.
- Voice of Customer* : Seluruh informasi mengenai kebutuhan, harapan, manfaat, kepentingan serta kepuasan yang akan didapatkan oleh konsumen ketika menggunakan produk atau jasa.

Affinity Diagram : Suatu metode *brainstorming* yang digunakan untuk penggalan kebutuhan yang menunjukkan berbagai persepsi konsumen.

Top of Mind : Sebuah brand atau merek yang akan pertama kali muncul dalam benak seseorang apabila dikaitkan dengan suatu produk atau jasa.

True Customer Needs : Kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi atau diprioritaskan.