

DAFTAR ISTILAH

- E-Servqual* : Suatu metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik suatu layanan mendapatkan kecocokan terhadap harapan pelanggan dengan kenyataan layanan.
- Kano* : Suatu model untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan dari para pelanggan.
- 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 responden secara langsung dan mendalam dan tidak membatasi jawaban responden.
- 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.
- True Customer Needs* : Kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi atau diprioritaskan.