

DAFTAR ISTILAH

Trend	Merupakan sesuatu yang sedang hangat dibicarakan, disukai, dan digunakan oleh sebagian besar masyarakat pada saat tertentu
Transformasi Internal	Merupakan perubahan ke arah yang lebih baik dengan memperbaiki sistem dari dalam
Bussines to Bussines	Merupakan transaksi komersial antara pelaku bisnis
Indeks Kepuasan Pelanggan	Merupakan sebuah nilai yang mempresentasikan rata-rata kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan
Importance Performance Diagram	Diagram hasil perhitungan metode importance performance analysis
Dimensi Servqual	Variabel dalam melakukan pengukuran
Importance Performance Analysis	Sebuah teknik analisis deskriptif untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
Gap Analysis model	merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur gap antara ekspektasi dan persepsi pelanggan
Model KANO	Hubungan antara pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan
Skala Likert	Suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset survei
Korelasi Pearson Product Moment	merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio
Incidental sampling	Merupakan salah satu teknik non-probability sampling dimana sampel diambil dari orang yang kebetulan bertemu dan cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan