

## DAFTAR ISTILAH

- E-Servqual* : Suatu metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik suatu layanan mendapatkan kecocokan terhadap harapan pelanggan dengan kenyataan layanan.
- Kano : Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan keputusan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
- Functional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
- Disfunctional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
- Depth Interview* : Wawancara kepada responden secara langsung dan mendalam dan tidak membatasi jawaban responden
- Voice of Customer* : Suatu istilah yang digunakan untuk melambungkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk atau layanan
- Affinity Diagram* : Suatu metode *brainstorming* yang digunakan untuk penggalan kebutuhan yang menunjukkan berbagai persepsi konsumen
- True Customer Needs* : Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan