

## DAFTAR ISTILAH

- Kano* : Metode untuk mengategorikan atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh setiap atribut.
- Dysfunctional* : Pertanyaan kepada responden jika suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang tidak baik.
- Functional* : Pertanyaan kepada responden yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
- Refined Kano* : Suatu metode pengembangan dari metode Kano untuk mengkategorikan atribut produk maupun jasa yang mempertimbangkan derajat kepentingan atribut.
- Education Quality* : Pengembangan metode *Service Quality* yang mengkaji dimensi-dimensi pengukuran yang merepresentasikan performansi dan kualitas industri Pendidikan.
- Importance Performance Analysis (IPA)* : Teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut mana saja yang harus ditingkatkan, ditawarkan, maupun dilakukan inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Voice of Customer (VoC)* : Istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk maupun jasa.
- Non-probability Sampling* : Teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor terkait dengan penghematan biaya, tenaga, waktu serta keandalan subjektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk

dipilih secara acak sebagai sampel.

*Judgement Sampling* : Teknik pengambilan sampel dimana sumber sampelnya berasal dari orang-orang yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan berdasarkan persepsi peneliti.