

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deksripsi	Halaman Pertama Muncul
<i>Trend</i>	Sesuatu yang menjadi pusat perhatian	1
	Serangkaian upaya dalam memberikan	3
<i>Heart Share</i>	nilai tambah sebanyak mungkin kepada konsumen	
	Proses pembandingan proses bisnis dan	13
<i>Benchmarking</i>	ukuran kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lain atau standar industry.	
	Teknik terstruktur untuk mengatur dan	11
<i>Analytical Hierarchy Process</i>	menganalisis keputusan yang kompleks, berdasarkan matematika dan psikologi.	
<i>Consistency Index</i>	Nilai eigen terbesar pada matriks ordo- n	12
	Hasil perbandingan antara Indeks	12
<i>Consistency Ratio</i>	Konsistensi (CI) dengan Indeks Random (RI)	
	Metrik finansial ataupun non-finansial	13
<i>Key Performance Indicator</i>	yang digunakan untuk membantu suatu organisasi menentukan dan mengukur kemajuan terhadap sasaran organisasi.	
<i>Gap</i>	Tingkat kesenjangan antara perusahaan dengan pesaing.	14
<i>Partner benchmark</i>	Objek terpilih yang akan digunakan sebagai pembandingan kompetitor	8
<i>Engagement Rate</i>	Persentase interaksi antara akun media sosial dengan pengikutnya	II
<i>Purposive sampling</i>	Teknik sampling yang menggunakan	20

penilaian dari pendapat responden yang lebih paham informasi yang akan diteliti dengan mempertimbangkan tujuan penelitian.