

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Definisi
<i>Aggregator</i>	Sebuah istilah yang digunakan oleh AutoKirim yaitu pihak ketiga antara pembeli dengan penjual dalam proses pengiriman paket
CSI	<i>Customer Satisfaction</i> Indeks adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman.
<i>Farming</i>	Sebuah istilah yang digunakan oleh AutoKirim dalam tim pemasaran yaitu tim pemasaran yang memiliki tugas untuk mempertahankan dan menjaga hubungan dan tetap melakukan transaksi dengan mitra AutoKirim.
<i>Hunting</i>	Sebuah istilah yang digunakan oleh AutoKirim dalam tim pemasaran yaitu tim pemasaran yang memiliki tugas untuk mencari mitra baru dan menumbuhkan mitra baru supaya bergabung di AutoKirim
IPA	<i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) adalah sebuah teknik analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu produk, layanan, atau atribut tertentu berdasarkan tingkat kepentingannya menurut persepsi pelanggan.
<i>Lost Mitra</i>	Sebuah istilah yang digunakan oleh AutoKirim yaitu mitra yang tidak lagi kembali melakukan transaksi dengan AutoKirim.
Mitra	Sebuah istilah yang digunakan oleh AutoKirim yaitu pihak yang memiliki kerja sama dengan AutoKirim dan melakukan transaksi di AutoKirim.
PGCV	<i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) adalah konsep yang digunakan untuk mengidentifikasi potensi peningkatan nilai pelanggan berdasarkan prioritas peningkatan atribut atau layanan tertentu.
<i>Servqual</i>	<i>Servqual</i> merupakan model yang digunakan dalam penelitian kualitas layanan dengan lima dimensi utama.
<i>Winback</i>	Sebuah istilah yang digunakan oleh AutoKirim dalam tim pemasaran yaitu tim pemasaran yang memiliki tugas untuk menghubungi kembali mitra yang tidak melakukan transaksi di AutoKirim.