

DAFTAR ISTILAH

- Servqual : Servqual atau *Service Quality* (kualitas layanan) merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi harapan pengguna.
- PuTI : Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) merupakan penyedia layanan di Universitas Telkom dengan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan sistem informasi (akademik, non-akademik, dan pendukung), layanan intranet dan internet (interkoneksi), dan juga layanan komputasi yang menerapkan teknologi informasi sebagai *strategic tools* dalam berlangsungnya proses bisnis yang ada pada Universitas Telkom.
- TI : Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik.
- SLA : *Service level agreement* (SLA) merupakan suatu layanan untuk mengatur waktu respon dan batas resolusi untuk setiap permintaan yang masuk.
- GAP : Suatu kesenjangan pada suatu kondisi atau masalah.
- Relevan : Suatu hal yang berkaitan dan berhubungan erat dengan masalah yang dihadapi.