

DAFTAR ISTILAH

Customer's Switching Cost	: biaya / kerugian yang diderita oleh pelanggan apabila meninggalkan suatu produk atau berpaling ke produk yang lain.
Churn Customer	: perpindahan pelanggan dari suatu produk ke produk yang lain.
Switching Index	: indeks yang digunakan sebagai acuan untuk mengidentifikasi customer's switching cost factors dan churn customer factors.

STTELKOM