

## DAFTAR SINGKATAN

- GSM : *Global System for Mobile Communication*, sebuah teknologi komunikasi selular yang bersifat digital. Teknologi GSM banyak diterapkan pada komunikasi bergerak, khususnya telepon genggam. Teknologi ini memanfaatkan gelombang mikro dan pengiriman sinyal yang dibagi berdasarkan waktu, sehingga sinyal informasi yang dikirim akan sampai pada tujuan.
- GPRS : *General Packet Radio Service*, suatu teknologi yang memungkinkan pengirimann dan penerimaan data lebih cepat dibandingkan dengan penggunaan teknologi Circuit Switch Data atau CSD.
- Kbps, Mbps : *Kilo Byte per second, Mega Byte per second*, ukuran kecepatan pengiriman data pada media telekomunikasi.
- EDGE : *Enhanced Data rates for GSM Evolution*, teknologi evolusi dari GSM dan IS-136. Tujuan pengembangan teknologi baru ini adalah untuk meningkatkan kecepatan transmisi data, efisiensi spektrum, dan memungkinkannya penggunaan aplikasi-aplikasi baru serta meningkatkan kapasitas.
- 3G : third-generation technology, sebuah solusi nirkabel yang bisa memberikan kecepatan akses sebesar 128 Kbps untuk kondisi bergerak cepat atau menggunakan kendaraan bermotor. Sebesar 384 Kbps untuk kondisi bergerak, paling sedikit sebesar 2 Mbps untuk kondisi statik atau pengguna stasioner, penggunaan *General Packet Radio Service* mencapai 114 Kbps

- BTS : *Base Transceiver Station*, perangkat GSM yang berhubungan langsung dengan MS dan berfungsi sebagai pengirim dan penerima sinyal.
- HSDPA : *High-Speed Downlink Packet Access*, sebuah [protokol telepon genggam](#) dan kadangkala disebut sebagai teknologi 3,5G.HSDPA merupakan evolusi dari standar [W-CDMA](#) dan dirancang untuk meningkatkan kecepatan transfer data 5x lebih tinggi.
- QFD : *Quality Function Deployment*. Suatu alat perencanaan mengenai hal-hal yang harus dilakukan untuk dapat memenuhi harapan konsumen. QFD berfokus pada harapan/permintaan konsumen yang sering disebut *voice of customer*.
- HOQ : House of Quality, tahap pertama dalam penerapan metodologi QFD. HOQ digunakan untuk mengkonversi *voice of customer*(VOC) atau harapan dan keinginan pelanggan secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari sebuah produk(barang atau jasa) yang dibuat oleh perancang untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.
- VOC : *Voice Of Customer*. Data suatu jasa/variabel kualitas layanan menurut pandangan konsumen yang disebut dengan elemen “*what*”. Data ini bersifat subjektif dan tidak dapat diukur secara pasti. Secara umum data ini diperoleh dari wawancara dengan memberikan pertanyaan dan observasi yang dilakukan secara langsung oleh konsumen, yang ditempatkan pada sisi kiri *House of Quality*.
- WAP : *Weight Average Performance*. Metode yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner. WAP digunakan untuk menghitung tingkat kepentingan atribut kebutuhan dan performansinya menurut pelanggan.
- SMS : *Short Message Service*, sebuah layanan yang dilaksanakan dengan sebuah [ponsel](#) untuk mengirim atau menerima pesan-pesan pendek.

MMS : *Multimedia Messaging Service*, sebuah standar layanan pesan telepon yang memungkinkan untuk mengirim pesan yang mengandung objek multimedia, seperti gambar, audio, video, dan rich text.

## DAFTAR ISTILAH

- benchmarking* : Pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif unggul
- customer* : pelanggan
- Quality Function Deployment* : Metodologi untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu
- gap* : Kesenjangan
- nonprobability sampling* : pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subyektivitas peneliti yang