

DAFTAR ISTILAH

- Reliability* : Kemampuan perusahaan atau *service provider* untuk memenuhi janjinya kepada pelanggan
- Responsiveness* : Keinginan *provider* untuk membantu *customer* dengan penyediaan layanan secara tepat
- Assurance* : Pengetahuan dan keramahan dari karyawan haruslah sebaik kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.
- Empathy* : perhatian individu terhadap pelanggan.
- QFD : *House of Quality* merupakan suatu jenis peta konseptual yang bermanfaat dalam komunikasi dan perencanaan interfunksional.
- HOQ : *House of Quality* merupakan suatu jenis peta konseptual yang bermanfaat dalam komunikasi dan perencanaan interfunksional.
- WAP : *Weighted Average Performance* digunakan untuk menghitung kinerja dari suatu kebutuhan menurut kepentingannya bagi pelanggan.