

## DAFTAR ISTILAH

- benchmarking* : Pencarian secara berkesinambungan dan perbandingan secara nyata terhadap praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif unggul
- Customer* : pelanggan atau orang yang menggunakan sebuah produk atau jasa
- Focus group discussion* : Bentuk penelitian kualitatif di mana sekelompok orang yang bertanya tentang sikap mereka terhadap produk, layanan, konsep, iklan, ide, atau kemasan.
- Quality Function Deployment* : Metodologi untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu
- Framework* : kerangka kerja suatu metode atau sistem
- Gap* : Kesenjangan atau selisih nilai yang terjadi pada dua factor atau lebih
- nonprobability sampling* : pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu,

tenaga serta keandalan subyektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel

*perceived service* : layanan yang dirasakan pelanggan

*SERVQUAL* : sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan

*word of mouth* : Salah satu teknik pemasaran yang menggunakan *oral communication* dengan pemberian informasi dari orang ke orang

*voice of customer* : suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan pengidentifikasian apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk

*value* : nilai keunggulan yang menunjukkan angka atau persepsi di benak orang terhadap suatu hal