

DAFTAR ISTILAH

- Brainstorming* : teknik yang dipakai untuk mengumpulkan ide-ide di dalam sebuah kelompok untuk pemecahan suatu masalah.
- Merchant* : tempat transaksi menggunakan deposit T-Cash diterima.
- Mobile banking* : aplikasi yang digunakan untuk melakukan cek saldo, transfer uang, pembayaran melalui rekening bank, yang dapat dilakukan menggunakan SMS pada ponsel.
- Mobile wallet* : aplikasi yang memungkinkan ponsel berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang dan alat pembayaran, pengguna perlu mengisi sejumlah uang kepada penyedia layanan yang akan diubah ke dalam saldo di ponsel pengguna.
- Provider* : seseorang atau organisasi yang menyediakan layanan atau komoditas tertentu.
- QFD : metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- Retail* : menjual suatu produk secara eceran.
- Servqual* : dimensi kualitas yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang telah diterimanya.
- SMS (Short Messaging Service) Broadcast* : layanan pengiriman SMS yang dapat dikirimkan ke banyak nomor yang ada di *database* sekaligus.
- Stakeholder* : pihak yang saling terkait dalam suatu bisnis tertentu.

- Contoh: konsumen, produsen, dan supplier.
- VoC : merupakan keinginan-keinginan pelanggan yang akan dikaji lebih lanjut untuk mendapatkan spesifikasi teknis dari suatu kebutuhan.
- VoE : cara-cara yang dilakukan untuk memenuhi VoC
- Word of mouth* : salah satu teknik pemasaran yang menggunakan *oral communication* dengan pemberian informasi dari orang ke orang.
- Standar Weidong Kou : standar yang mengatur tentang teknologi pembayaran melalui *e-commerce*.