

DAFTAR ISTILAH

<i>Customer needs</i>	: Kebutuhan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i> , merupakan metode untuk perancangan produk dengan menterjemahkan kebutuhan pelanggan, serta menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dengan memperbaiki proses hingga tercapainya produk atau jasa dengan atribut yang memprioritaskan keinginan pelanggan.
HoQ	: <i>House of Quality</i> , merupakan tahap pertama (Iterasi 1) dalam penerapan metodologi QFD.
<i>Part Deployment</i>	: Bagian dari metode QFD Iterasi 2 yang berisikan <i>critical part</i> yang berasal dari penjabaran karakteristik teknis.
<i>Reliability</i>	: Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
<i>Responsiveness</i>	: Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
<i>Tangibles</i>	: Bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, dan representasi fisik dan jasa.
<i>Security</i>	: Aman dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, <i>financial</i> , dan kerahasiaan.
<i>Credibility</i>	: Hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, yaitu sifat jujur dan dapat

dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, dan interaksi dengan pelanggan.

Communication : Kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

Understanding knowing the customer : Usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Competence : Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.

Acces : Kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.

Courtesy : Keramahan, perhatian, sikap sopan santun, respek yang dimiliki karyawan.

Sukuk bunga : Obligasi Negara Retail berbasis syariah, dimana ORI adalah investasi jangka panjang yang tergantung dengan surat edaran yang dikeluarkan oleh pemerintah mengenai jangka waktu berlaku untuk investasi jangka panjang tersebut.