DAFTAR ISTILAH

Assurance : Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan Nasabah terhadap perusahaan dan dapat menciptakan rasa aman bagi para nasabahnya

Customer Satisfaction : Perasaan-perasaan nasabah dalam respon untuk evaluasi dari satu atau lebih pengalaman nasabah dalam penggunaan suatu produk

Customer Loyalty : Kemampuan perusahaan memposisikan produknya dibenak Nasabah

Empathy : Perusahaan memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasi yang nyaman

Profitabilitas : keuntungan yang diperolehperusahaan.

Reliability : kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat

Responsiveness : berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan nasabah

Tangible : berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan