

DAFTAR ISTILAH

<i>Quality Function Deployment</i>	: Metode yang bertujuan untuk mengidentifikasi dengan jelas apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen terhadap kualitas layanan dan kemudian secara sistematis mengevaluasi kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan tersebut.
<i>ServQual</i>	: Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap suatu layanan.
<i>Perceived Service</i>	: Persepsi pelanggan terhadap layanan.
<i>Expexted Service</i>	: Harapan pelanggan terhadap suatu layanan.
<i>Gap</i>	: Kesenjangan.
<i>Voice of Customer</i>	: Suara terhadap apa yang diinginkan dalam suatu produk.
<i>SMS Premium Broadcast</i>	: Sebuah layanan ponsel yang memungkinkan pengguna layanan untuk mendapatkan informasi terbaru tentang berita olahraga, dunia hiburan, mendapatkan ramalan zodiak terbaru, mengikuti undian berhadiah, mendapatkan nada sambung pribadi, bahkan juga digunakan untuk memilih peserta favorit dalam sebuah acara realitas di televisi dan lainnya yang dikirim dalam waktu yang bersamaan.