

## DAFTAR ISTILAH

<i>Churn</i>	Persentase pelanggan yang meninggalkan <i>supplier</i> dalam jangka waktu tertentu.
<i>Depth Interview</i>	Wawancara personal, langsung dan tidak terstruktur yang didalamnya responden digali untuk mengungkapkan motivasi, kepercayaan, sikap, dan perasaan dasar atas sebuah topik oleh pewawancara dengan keterampilan tinggi.
<i>Benchmarking</i>	Perbandingan sistematis terhadap proses dan kinerja untuk menciptakan standar baru dan atau meningkatkan proses.