

DAFTAR ISTILAH

<i>Depth Interview</i>	:	Wawancara dengan cara tanya jawab secara langsung kepada responden secara tidak terstruktur.
<i>Survei</i>	:	Pengumpulan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi.
<i>Judgement Sampling</i>	:	Teknik pengambilan sampling dimana sampel yang dipilih berdasarkan presepsi peneliti.
<i>Non-Probability Sampling</i>	:	Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel bisa disebabkan karena kebetulan atau karena faktor lain yang sebelumnya sudah direncanakan oleh peneliti.
<i>Model Kano</i>	:	Sebuah model yang bertujuan untuk memahami hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
<i>Functional</i>	:	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan terhadap atribut yang baik.
<i>Dysfunctional</i>	:	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan terhadap atribut yang buruk.
<i>Voice of Customer</i>	:	Proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu layanan atau produk.
<i>True Customer Needs</i>	:	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan atau produk.
<i>Service Blue Print</i>	:	Sebuah peta yang menggambarkan layanan secara detail sebuah sistem pelayanan mulai dari proses pada sistem hingga interaksi yang diberikan pelayan kepada pelanggan.