

Daftar Istilah

<i>Assurance</i>	: salah satu dimensi <i>service quality</i> yang berkaitan dengan jaminan
<i>Contribution</i>	: bobot nilai yang menunjukkan prioritas dari karakteristik teknis
<i>Correlation matrix</i>	: hubungan timbal balik antara karakteristik teknis
<i>Customer satisfaction</i>	: tingkat kepuasan penghuni
<i>Performance</i>	
<i>Degree of technical difficulty</i>	: tingkat kesulitan memenuhi karakteristik teknis
<i>Empathy</i>	: salah satu dimensi <i>service quality</i> yang berkaitan dengan empati
<i>Goal</i>	: tingkat kepuasan yang ingin dicapai
<i>Helpdesk</i>	: petugas asrama yang bertugas untuk menjaga area dalam gedung asrama dengan memperhatikan keluar masuk penghuni, mencatat <i>log</i> keluar masuk kunci kamar, dll
<i>House of quality</i>	: sebuah matriks perencanaan untuk menghubungkan keinginan penghuni dengan cara organisasi memenuhi keinginan tersebut
<i>Importance to customer</i>	: tingkat kepentingan penghuni
<i>Improvement ratio</i>	: perbandingan antara sasaran yang ingin dicapai dengan tingkat kepuasan penghuni dengan layanan yang sudah diberikan
<i>Normalized contribution</i>	: persentase nilai kontribusi
<i>Normalized raw weight</i>	: persentase nilai <i>raw weight</i>
<i>Prioritized customer requirements</i>	: kebutuhan penghuni prioritas
<i>Prioritized technical descriptors</i>	: deskriptor teknis prioritas
<i>Raw weight</i>	: nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan kebutuhan penghuni

<i>Relationship matrix</i>	: hubungan keinginan penghuni dengan karakteristik teknis
<i>Reliability</i>	: salah satu dimensi <i>service quality</i> yang berkaitan dengan kehandalan
<i>Responsiveness</i>	: salah satu dimensi <i>service quality</i> yang berkaitan dengan daya tanggap
<i>Sales point</i>	: nilai tambah layanan
<i>Service quality</i>	: kualitas layanan, yaitu perbandingan antara harapan dengan persepsi penghuni terhadap layanan
<i>Soft skill</i>	: keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dirinya sendiri)
<i>Tangibles</i>	: salah satu dimensi <i>service quality</i> yang berkaitan dengan bukti fisik
<i>Technical descriptors</i>	: karakteristik teknis
<i>Voice of customers</i>	: keingin dan kebutuhan penghuni