

DAFTAR ISTILAH

<i>Gap</i>	:	Kesenjangan yang terjadi antara sesuatu yang diharapkan dengan fakta sebenarnya
<i>Requirement</i>	:	Suatu persyaratan yang harus dipenuhi
<i>Interested Parties</i>	:	<i>Stakeholder</i> atau pihak-pihak yang dapat mempengaruhi dan atau dipengaruhi oleh suatu pencapaian tujuan tertentu
Kebutuhan	:	Motivator atau pengendali yang menyebabkan pelanggan mencari jenis produk atau layanan tertentu
Harapan	:	Keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya
<i>Knowledge</i>	:	Keterampilan yang diperoleh dari pengalaman yang berupa data dan informasi serta terbagi menjadi bentuk <i>tacit knowledge</i> dan <i>explicit knowledge</i> .
<i>Service Quality</i>	:	Dimensi yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>emphaty</i>
<i>Siklus Knowledge Management</i>	:	Siklus yang terdiri dari beberapa fase diantaranya <i>capture</i> , <i>storage</i> , <i>share</i> , <i>retrieve</i> , dan <i>reuse</i>
<i>Knowledge Conversion</i>	:	Konversi data menjadi informasi dengan metode 5C dan konversi informasi menjadi <i>knowledge</i> dengan metode 4C