

DAFTAR ISTILAH

- Depth Interview* : Wawancara yang tidak terstruktur, langsung, dan wawancara pribadi dimana satu responden diperiksa oleh seorang pewawancara yang berpengalaman
- Dysfunctional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan terhadap atribut yang buruk
- Functional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan terhadap atribut yang baik
- Judgement Sampling* : Penyebaran kuisioner berdasarkan persepsi peneliti
- Model Kano* : Model yang dikembangkan dengan tujuan untuk memahami hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan
- Non Probability Sampling* : Pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subjektifitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sample
- Survei* : Pemeriksa atau penelitian secara komprehensif
- Service Blue Print* : Sebuah peta dimana elemen atau kegiatan digambarkan dengan sebuah urutan dan hubungan yang terjadi
- True Customer Needs* : Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan atau produk
- Voice of Customer* : Proses mencari keinginan dan harapan dari sebuah atribut kebutuhan mengenai produk suatu atribut atau layanan