

DAFTAR ISTILAH

<i>Tagline</i>	:	Kalimat pendek yang digunakan untuk merepresentasikan sebuah merek
<i>Voice of Customer</i>	:	Data kualitatif yang dari pelanggan yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja dari suatu layanan.
<i>True Customer Needs</i>	:	Atribut kebutuhan dari produk atau jasa yang diprioritaskan.
Kano	:	Model untuk mengkategorikan atribut produk atau layanan.
<i>Functional</i>	:	Pertanyaan jika atribut dari suatu produk atau layanan terpenuhi.
<i>Dysfunctional</i>	:	Pertanyaan jika atribut dari suatu produk atau layanan tidak terpenuhi.
<i>Blauth's formula</i>	:	Suatu formula yang digunakan untuk menentukan kategori dari atribut.
<i>Service Quality</i>	:	Metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dan mengetahui kekuatan dan kelemahan kualitas suatu pelayanan.
<i>Important Performance Analysis</i>	:	Metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.
<i>In-depth Interview</i>	:	Wawancara tidak terstruktur dan bersifat pribadi
<i>Nonprobability sampling</i>	:	Pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel

Judgemental Sampling : Pengambilan data dimana sampel yang dipilih adalah yang dianggap sudah dapat mewakili populasi yang ada