

DAFTAR ISTILAH

<i>Servqual</i>	: Suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa.
Kano	: Model untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk barang atau jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan konsumen.
<i>Housekeeping</i>	: Departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.
Functional	: Suatu bentuk pertanyaan untuk mengetahui respon konsumen apabila suatu atribut memiliki kinerja yang baik.
Dysfunctional	: Suatu bentuk pertanyaan untuk mengetahui respon konsumen apabila suatu atribut memiliki kinerja yang tidak baik.
Non Probability Sampling	: Pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel.
Judgement Sampling	: Teknik sampling berdasarkan persepsi peneliti.
Voice of Customer	: Seluruh informasi mengenai keinginan atau harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa.
Diagram Afinitas	: Merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menyusun sebuah ide dan data Diagram Afinitas dibuat dengan mengumpulkan ide-ide dari beberapa orang yang telah dikelompokkan.
True Customer Needs	: Kebutuhan konsumen yang harus ditingkatkan untuk pengembangan layanan.
GAP	: Kesenjangan antara dua entitas.

Must be	: Atribut yang harus ada pada suatu produk atau layanan, sehingga jika tidak dipenuhi maka konsumen akan merasa tidak puas.
One Dimensional	: Atribut yang berbanding lurus dengan kepuasan konsumen, sehingga apabila atribut ada kepuasan konsumen akan meningkat.
Attractive	: Atribut yang menjadi kunci kepuasan konsumen. Jika atribut ini ada maka kepuasan konsumen akan meningkat pesat.
Indifferent	: Ada atau tidak adanya kehadiran atribut ini tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.
Questionable	: Kebutuhan yang tidak dapat diterjemahkan karena jawaban responden mengenai suatu pertanyaan tidak sesuai atau terjadi kesalahpahaman.
Alpha Cronbach	: Koefisien alfa yang dikembangkan oleh Cronbach sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi-item.
Important Performance Analysis	: Metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas
Blauth's formula	: Suatu formula yang digunakan untuk menentukan kategori dari atribut.