

Daftar Istilah

<i>Customer</i>	:Seluruh pihak yang menggunakan layanan CDC Universitas Telkom.
<i>Requirements</i>	:Karakteristik atau spesifikasi dari jasa atau layanan yang ditentukan oleh berbagai pihak misalnya <i>customer</i> , maka akan menjadi <i>customer Requirements</i> .
<i>Feedback</i>	: Tanggapan yang diberikan oleh <i>customer</i> yang telah menggunakan layanan.
Kriteria	:Ukuran yang menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu.
<i>Gap analysis</i>	:Suatu metode/alat membantu suatu lembaga membandingkan kinerja actual dengan kinerja potensi dengan melihat kesenjangan atau <i>gap</i> yang ada.
<i>Output</i>	:Unit atau jumlah pelayanan yang diberikan atau jumlah orang-orang yang telah dilayani sebagai hasil layanan tersebut.
<i>Outcome</i>	:Respon dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dalam suatu layanan.
<i>Representative</i>	: Data yang mewakili kualifikasi yang diinginkan oleh pihak CDC.
Persentase	: Jumlah yang dinyatakan dalam bentuk persen sebagai hasil dari perbandingan.
<i>Tools</i>	: <i>Tools</i> yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data misalnya kuesioner, <i>Checklist Sheet</i> dll.