

DAFTAR ISTILAH

Pascabayar	:	Layanan listrik yang sistem pembayaran listriknya di akhir masa pakai
Prabayar	:	Layanan listrik yang sistem pembayaran listriknya di awal sebelum masa pakai
Persero	:	Badan Usaha yang dikelola oleh Negara atau Daerah
kWh	:	Satuan Energi yang dikirim oleh peralatan listrik biasanya diukur dan diberi biaya
<i>Voucher</i>	:	Jenis alat transaksi penukaran yang bernilai tertentu dengan jangka waktu tertentu
<i>Cash in Flow</i>	:	Jumlah uang yang masuk
Segmen	:	Kelompok orang atau kelompok organisasi yang memiliki kesamaan karakteristik sehingga mereka juga memiliki kebutuhan produk dan jasa yang sama
Migrasi Pelanggan	:	Peristiwa berpindahnya pelanggan suatu layanan ke layanan lainnya
<i>Why Analysis</i>	:	Alat bantu yang digunakan untuk membantu mengidentifikasi akar masalah atau penyebab dari ketidaksesuaian suatu produk atau layanan
<i>Service Quality</i>	:	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan untuk memenuhi keinginan pelanggan terhadap suatu layanan
Diagram Afinitas	:	Diagram yang digunakan untuk mengelompokkan fakta, pendapat, gagasan dan keinginan pelanggan sesuai dengan beberapa bentuk afinitas alami

IPA	:	Teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa/konsumen.
<i>Judgement Sampling</i>	:	Salah satu teknik <i>non-probability sampling</i> dimana pemilihan responden didasarkan atas penafsiran dan subjektivitas peneliti.
Metode Kano	:	Metode yang efektif untuk mengkategorikan atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh setiap atribut.
Metode <i>Refined</i> Kano	:	Pengembangan dari metode Kano untuk mengkategorikan atribut produk atau jasa yang mempertimbangkan derajat kepentingan atribut menurut pelanggan.
<i>Non-probability Sampling</i>	:	Metode sampling dimana pengambilan sampel memperhatikan faktor-faktor tertentu sehingga menyebabkan tidak diberikannya kesempatan yang sama pada seluruh anggota populasi untuk dipilih secara acak.
<i>Sampling</i>	:	Teknik pengambilan anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian.
<i>Survey</i>	:	Penelitian secara komprehensif.
Kuesioner	:	Teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab.
<i>Pretest</i>	:	kuesioner dapat dipahami dan tidak ada masalah dengan susunan kata.

Validitas	:	Derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.
Uji Normalitas	:	Uji untuk mengetahui data yang dikumpulkan memiliki distribusi normal atau tidak.
Reliabilitas	:	Indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan.
<i>Attractive</i>	:	Kepuasan menjadi sangat tinggi ketika ditingkatkan nya kinerja dalam suatu atribut produk.
<i>One-dimensional</i>	:	Kinerja atribut produk yang semakin baik membuat semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
<i>Must-be</i>	:	Pelanggan tidak puas ketika kinerja dari suatu atribut produk rendah, namun saat kinerja dari suatu atribut produk tinggi, kepuasan pelanggan bisa saja netral dan tidak mengalami peningkatan kepuasan.
<i>Indifferent</i>	:	Pelanggan tidak peduli jika atribut pada kategori ini ada atau tidak ada, sehingga tidak berdampak terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan.
<i>Reverse</i>	:	Kepuasan pelanggan akan menurun jika atribut ini ada, namun kepuasan pelanggan akan meningkat jika atribut ini tidak ada.
<i>Questionable</i>	:	Respon tidak tepat, sehingga kebutuhan tidak dapat diterjemahkan secara jelas.
GAP	:	Perbandingan persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang di harapkan.

<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	:	Indikasi dari seberapa kuat fitur produk dapat mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.
<i>True Customer Needs</i>	:	Atribut yang dijadikan prioritas untuk pengembangan produk.
<i>Voice of Customer</i>	:	Metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas untuk memahami kebutuhan pelanggan yang menggerakkan perancangan.
Fungsional	:	Pernyataan yang menyatakan suatu atribut dengan kinerja yang baik.
Disfungsional	:	Pernyataan yang menyatakan tidak adanya suatu atribut
Skala <i>Likert</i>	:	Skala yang mempresentasikan jawaban responden terhadap ada atau tidak adanya suatu atribut