

DAFTAR ISTILAH

- Analytical Hierarchy Process* : Proses untuk menguraikan masalah kriteria yang kompleks untuk menjadi suatu hierarki.
- Benchmarking* : Proses yang digunakan suatu perusahaan ataupun organisasi untuk mengukur dan membandingkan kinerjanya dengan kompetitor terbaik pada sektor yang sejenis secara internal maupun eksternal.
- Competitive Benchmarking* : Salah satu jenis *benchmarking* yang melakukan perbandingan dengan *competitor* pada sektor sejenis.
- Consistency Ratio* : Perbandingan antara *consistency index* dan *random index* dalam AHP.
- Competitive Intelligence* : Proses mengumpulkan informasi dari kompetitor dan mengaplikasikannya dalam proses pengambilan keputusan untuk melakukan perbaikan kinerja.
- Customer to customer* : Model bisnis yang melibatkan transaksi antar konsumen.
- E-Marketplace* : Pasar *online* tempat terjadinya interaksi jual beli melalui internet.
- Followers* : Jumlah pengikut.
- Future Performance* : Sebuah langkah untuk mengembangkan tujuan yang jelas.
- In Depth Interview* : Wawancara personal secara langsung dan tidak terstruktur untuk memperoleh keterangan dari responden dalam pengumpulan data secara kualitatif.
- Mitra Benchmark* : Entitas yang dijadikan sebagai bahan pembandingan untuk melakukan perbaikan.
- Purposive Sampling* : Teknik pengambilan *sampling* dengan membuat pertanyaan yang dikhususkan dan ditargetkan
- Responden : Pihak yang memberikan respon terhadap suatu keadaan.

- Retailer* : Penjual eceran atau satuan secara langsung.
- Smartphone* : Telepon genggam yang bekerja menggunakan perangkat lunak yang dilengkapi fitur canggih.
- Unisex* : Produk yang dirancang tanpa mempertimbangkan jenis kelamin tertentu.
- VoC : Sumber data yang didapatkan dari pelanggan yang memberikan umpan balik berdasarkan apa yang mereka rasakan saat menggunakan produk atau jasa.