

DAFTAR ISTILAH

- Kano** : Metode untuk mengkategorikan atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh setiap atribut.
- Disfungsional* : Pertanyaan kepada responden jika suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang tidak baik
- Fungsional* : Pertanyaan kepada responden yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
- Refined Kano* : Suatu metode pengembangan dari metode Kano untuk mengkategorikan atribut produk maupun jasa yang mempertimbangkan derajat kepentingan atribut.
- Mobile Service Quality* : Sebuah metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *mobile*.
- Importance Performance Analysis (IPA)* : Teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut mana saja yang harus ditingkatkan, ditawarkan, maupun dilakukan inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- Voice of Customer (VoC)* : Istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk maupun jasa.
- Non-probability Sampling* : Teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor terkait dengan penghematan biaya, tenaga, waktu serta keandalan subjektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel

Judgement Sampling : Teknik pengambilan sampel dari orang yang dianggap memiliki kapasitas untuk dapat memberikan informasi yang dibutuhkan berdasarkan persepsi peneliti.