

DAFTAR ISTILAH

- Streaming* : Konten atau program yang didengarkan secara langsung dibandingkan dengan mengunduh dengan menggunakan internet.
- On Air* : Penyampaian program saat sedang berlangsung atau saat disiarkan.
- Day Parts* : Waktu penayangan program acara radio yang paling baik karena memiliki banyak jumlah pendengar.
- In-depth Interview* : Wawancara terhadap responden yang berpengalaman secara langsung dan mendalam dengan atau tanpa pedoman wawancara.
- Variety Show* : Program acara dengan format paduan musik, informasi, kuis, serta pendapat dari pendengar.
- Service Quality* : Merupakan hubungan yang linear antara kepuasan pelanggan dan atribut kinerja layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut kebutuhan layanan sehingga memperoleh nilai *gap* (kesenjangan) dari selisih antara persepsi dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- Model Kano : Model penentuan dalam mengkategorikan atribut jasa atau produk yang berdampak pada kepuasan kebutuhan pelanggan.
- Functional* : Pertanyaan dalam model kano kepada responden apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
- Dysfunctional* : Pertanyaan dalam model kano kepada responden apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk.
- Voice of Customer* : Istilah yang digunakan untuk mencari tahu apa yang menjadi harapan dan kebutuhan sebenarnya dari pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.

- Affinity Diagram* : Merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa ide, masalah dan pendapat yang dikelompokkan.
- True Customer Needs* : Suatu atribut kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan untuk mengembangkan produk atau jasa.
- Non-probability Sampling* : Teknik pengambilan sampel berdasarkan subjektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel.
- Judgment Sampling* : Teknik pengambilan sampel dari responden yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan terhadap apa yang sedang diteliti
- Alpha Cronbach's* : Koefisien yang mengukur keandalan konsistensi. Jika Koefisien bernilai lebih dari 0,6 maka memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.
- Blauth's Formula* : Formula dalam pengolahan model kano untuk menentukan kategori setiap atribut berdasarkan pengkodean yang sudah dibuat.
- Skala Likert* : Skala yang digunakan untuk melakukan pengukuran dari jawaban responden terhadap kesetujuan dan ketidaksetujuan dari pertanyaan yang diajukan.