

## **DAFTAR ISTILAH**

- Skala Likert : Skala psikometrik yang digunakan dalam angket dan paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.
- Screening : Tahap pemeriksaan kuesioner berdasarkan petunjuk yang tersedia.
- Matriks Cartesian : Matriks untuk menunjukkan klasifikasi atribut menggunakan metode Importance Performance Competitor Analysis.
- GAP : Selisih antara nilai tingkat kepentingan dan kinerja
- Focal Company : Perusahaan yang sedang diteliti