

DAFTAR ISTILAH

<i>Sales</i>	:	Aktivitas Penjualan produk atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan kepada pelanggan/pembeli.
<i>Channel</i>	:	Saluran Penjualan yang dimiliki oleh Kantor Witel sebagai pendekatan untuk mendapatkan pelanggan.
<i>Platform</i>	:	Wadah yang dipakai untuk menjalankan sebuah sistem sesuai dengan rencana program yang telah dibuat.
<i>In-depth Interview</i>	:	Wawancara kepada responden dengan tatap muka secara mendalam untuk menggali informasi dari responden.
NKP	:	Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung, untuk mengklasifikasikan atribut kebutuhan lemah dan kuat.
<i>Gap</i>	:	Jarak atau kesenjangan antar nilai harapan dan kenyataan.
CSC	:	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i> , Menyatakan atribut mana yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna atau atribut mana yang harus dijaga performansinya untuk mencegah ketidakpuasan dari konsumen.
<i>Affinity Diagram</i>	:	sebuah alat untuk membuat kelompok data berdasarkan hubungan alaminya melalui brainstorming atau dengan menganalisis data verbal yang dikumpulkan melalui survei, wawancara, atau umpan balik.
<i>Functional</i>		Pertanyaan pada kuesioner kepada responden apabila suatu atribut tertentu bekerja dengan baik.
<i>Disfunctional</i>		Pertanyaan pada kuesioner kepada responden apabila suatu atribut tertentu tidak bekerja dengan baik.
<i>Voice of Customer</i>	:	struktur hirarki informasi mengenai kumpulan kebutuhan dan keinginan yang disarankan oleh pelanggan ketika menggunakan produk atau jasa.
<i>True Customer Needs</i>	:	Atribut kebutuhan yang harus di prioritaskan untuk mengembangkan produk atau jasa.