

DAFTAR ISTILAH

<i>Istilah</i>	<i>Deksripsi</i>	<i>Halaman</i>
		<i>Pertama</i>
		<i>Muncul</i>
<i>Trend</i>	Sesuatu yang menjadi pusat perhatian	1
	Serangkaian upaya dalam memberikan	3
<i>Heart Share</i>	nilai tambah sebanyak mungkin kepada konsumen	
<i>Benchmarking</i>	Proses perbandingan proses bisnis dan ukuran kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lain atau standar industry.	13
<i>Analytical Hierarchy Process</i>	Teknik terstruktur untuk mengatur dan menganalisis keputusan yang kompleks, berdasarkan matematika dan psikologi.	11
<i>Consistency Index</i>	Nilai eigen terbesar pada matriks ordo- n	12
<i>Consistency Ratio</i>	Hasil perbandingan antara Indeks Konsistensi (CI) dengan Indeks Random (RI)	12
<i>Key Performance Indicator</i>	Metrik finansial ataupun non-finansial yang digunakan untuk membantu suatu organisasi menentukan dan mengukur kemajuan terhadap sasaran organisasi.	13
<i>Gap</i>	Tingkat kesenjangan antara perusahaan dengan pesaing.	14
<i>Partner benchmark</i>	Objek terpilih yang akan digunakan sebagai pembanding kompetitor	8
<i>Engagement Rate</i>	Persentase interaksi antara akun media sosial dengan pengikutnya	II
<i>Purposive sampling</i>	Teknik sampling yang menggunakan	20

penilaian dari pendapat responden yang lebih paham informasi yang akan diteliti dengan mempertimbangkan tujuan penelitian.