

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Muncul
PRSSNI	Persatuan Radio Siaran Swasta Nasional Indonesia	1
<i>Tell to Tell</i>	Program Radio K-Lite	4
<i>Voice of Customer</i> (VOC)	Istilah yang digunakan untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan atas pengalaman yang dirasakan terhadap suatu produk atau jasa	7
<i>Service Quality</i>	Pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap jasa untuk mengimbai harapan pelanggan	9
Kano	Metode yang digunakan untuk mengategorikan atribut produk maupun jasa berdasarkan besar tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh setiap atribut	9
Servqual	Model <i>service quality</i> yang dikembangkan dan diimplementasikan oleh Parasuraman	10
TCN	<i>True Customer Needs</i>	11
<i>Refined Kano</i>	Pengembangan dari Model Kano untuk mengategorikan atribut produk atau jasa dengan mempertimbangkan derajat kepentingan calon pelanggan	16
IPA	<i>Importance and Performance Analysis</i>	16
Fungsional	Pernyataan jika kinerja suatu atribut baik	19
Disfungsional	Pernyataan jika kinerja suatu atribut tidak baik	19
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	27
Gap	Kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan	27

P3SPS	Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran	39
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	48