

## DAFTAR ISTILAH

<b>Istilah</b>	<b>Definisi</b>
<i>Assurance</i>	: Kemampuan penyedia layanan untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan akan kualitas layanan yang diberikan.
<i>Combination</i>	: Penggabungan pengetahuan eksplisit dari berbagai sumber menjadi pengetahuan yang lebih lengkap.
<i>Emphaty</i>	: Kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.
<i>Externalization</i>	Proses menerjemahkan pengetahuan tacit menjadi pengetahuan eksplisit.
<i>Explicit Knowledge</i>	Pengetahuan yang mudah diartikulasikan, didokumentasikan, dan dibagikan kepada orang lain.
<i>Internalization</i>	: Proses ketika individu belajar dan menyerap pengetahuan eksplisit, kemudian menginternalisasikannya menjadi bagian dari pemahaman dan keterampilan mereka sendiri.
<i>Quality Function Deployment</i>	: Sebuah pendekatan terstruktur yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan (" <i>Voice of the Customer</i> ") menjadi karakteristik teknis produk atau layanan.
<i>Reliability</i>	Keandalan atau kemampuan suatu produk atau layanan untuk berfungsi secara konsisten.
<i>Responsiveness</i>	: Ketersediaan dan kemampuan penyedia produk atau layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
<i>Sustainable Development Goals</i>	: Serangkaian komitmen pembangunan global yang dirancang untuk mengakhiri kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan, melindungi planet dan memastikan setiap individu hidup dengan aman dan layak pada tahun 2030.

- Socialization* : Pengetahuan yang tidak dapat diartikulasikan seperti pengalaman, observasi, imitasi, dan praktik langsung.
- Tacit Knowledge* Pengetahuan yang sulit diungkapkan, diartikulasikan, atau didokumentasikan.
- Tangibles* Aspek-aspek fisik yang dapat dirasakan dan diamati oleh pelanggan terkait dengan produk atau layanan yang diberikan.