

DAFTAR ISTILAH

Ormawa (Organisasi Mahasiswa)	Wadah bagi mahasiswa dalam suatu perguruan tinggi untuk mengembangkan keterampilan, kepemimpinan, dan kegiatan sosial maupun akademik.
Service Quality (ServQual)	Metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).
Importance Performance Analysis	Teknik analisis yang digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan suatu atribut layanan dengan kinerja layanan tersebut, yang kemudian disajikan dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan.
Customer Satisfaction Index (CSI)	Indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan menghitung perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap suatu layanan.
Tangible (Bukti Fisik)	Aspek layanan yang dapat dilihat atau dirasakan secara fisik, seperti fasilitas, sarana, dan prasarana yang

	mendukung pelayanan.
Reliability (Keandalan)	Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.
Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan menanggapi kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan efektif.
Assurance (Jaminan)	Tingkat kepercayaan yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna melalui kompetensi, kesopanan, dan keahlian staf dalam memberikan pelayanan.
Empathy (Empati)	Kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan, memberikan perhatian, dan melayani pelanggan secara personal.
Diagram Kartesius	Grafik yang digunakan dalam Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengelompokkan atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.
Gap Analysis	Perbedaan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dan persepsi mereka setelah menerima layanan

	tersebut.
--	-----------