

## DAFTAR ISTILAH

<b>Istilah</b>	<b>Definisi</b>	<b>Halaman Pertama Muncul</b>
UMKM	Sebuah bisnis atau usaha produktif yang dijalankan secara perorangan, kelompok, rumah tangga, atau badan usaha kecil yang memenuhi standar sebagai usaha mikro.	2
<i>Mocktail</i>	Minuman segar yang dipadu dengan buah - buah atau bunga yang disajikan tanpa adanya campuran alkohol.	2
<i>Heart share</i>	Kedekatan emosional antara konsumen dengan suatu merek atau produk.	3
<i>Market</i>	Pasar atau target pasar.	3
<i>Market Leader</i>	Perusahaan atau merek yang memiliki pangsa pasar terbesar dalam industri atau segmen pasar tertentu.	3
<i>Gap</i>	Kesenjangan antar dua entitas.	4
<i>Poka yoke</i>	penerapan metode untuk mencegah kesalahan manusia dalam proses pelayanan.	5
<i>Service Level Agreement</i>	Kesepakatan antara penyedia layanan dan pengguna layanan yang harus dipenuhi dalam memberikan layanan.	5
<i>Barista</i>	Seseorang yang memiliki keahlian dalam membuat dan menyajikan minuman kopi.	5
<i>Fishbone</i>	Diagram yang menggambarkan akar permasalahan suatu peristiwa.	6
<i>Backstage</i>	Semua tindakan dan proses yang terjadi di balik layar, yang mendukung pengalaman layanan bagi pelanggan tetapi tidak terlihat secara langsung	20
<i>Blauth's Formula</i>	Rumus perhitungan yang digunakan untuk menentukan kategori Kano pada suatu atribut.	26

<b>Istilah</b>	<b>Definisi</b>	<b>Halaman Pertama Muncul</b>
<i>True Customer Needs</i>	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan yang bertujuan untuk mengembangkan suatu layanan.	29
<i>Voice of Customer</i>	Kebutuhan dan keinginan pelanggan secara mendalam terhadap produk atau layanan.	32
<i>Frontstage</i>	Semua interaksi dan tindakan yang terlihat oleh pelanggan selama proses layanan.	33
<i>Nonprobability Sampling</i>	Pengambilan sampel yang dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel	38
<i>Purposive Sampling</i>	Penentuan sampel yang dipilih dengan pertimbangan tertentu.	38
<i>Part-time</i>	Pekerjaan yang memiliki waktu kerja lebih singkat dibandingkan dengan pekerjaan penuh waktu.	63
<i>Real-time</i>	Pemrosesan secara langsung.	63
<i>Reward</i>	Imbalan yang diberikan kepada seseorang atau kelompok sebagai balasan kontribusi positif.	64
<i>Controlling</i>	Pengawasan agar sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan.	64