

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Definisi
<i>Service Quality</i>	Tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pelanggan, berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang sebenarnya diterima.
<i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	Ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan, berdasarkan sejauh mana produk/layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
<i>GAP</i>	Perbedaan atau kesenjangan antara dua kondisi, khususnya antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang diterima.
<i>In-depth Interview</i>	Wawancara mendalam yang dilakukan langsung untuk mendapatkan informasi, pandangan, motivasi, dan pengalaman dari responden secara detail dan santai.
<i>True Customer Needs</i>	Ukuran untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan berdasarkan kebutuhan utama pelanggan yang sebenarnya.
<i>Voice of Customer</i>	Pendekatan untuk mengumpulkan dan menganalisis pandangan, kebutuhan, harapan, serta pengalaman pelanggan terkait produk atau layanan tertentu.
<i>Nonprobability Sampling</i>	Metode pengambilan sampel di mana peserta tidak dipilih secara acak, tetapi berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.
<i>Purposive Sampling</i>	Teknik sampling non-acak di mana sampel dipilih secara sengaja berdasarkan tujuan atau karakteristik tertentu yang relevan dengan kebutuhan penelitian.