

## DAFTAR ISTILAH

<i>Benchmarking</i>	:	Satu proses perbaikan dengan menggunakan perbandingan sebagai tolak ukur perbaikan.
<i>Critical part</i>	:	bagian dari metode QFD iterasi ke-2 ( <i>Part Deployment</i> ), <i>critical part</i> ini didapatkan dari karakter teknis
<i>Concept store</i>	:	toko yang berkonsep dan menjual beberapa produk dengan karakteristik tertentu.
<i>E-commerce</i>	:	penjualan <i>online</i>
<i>E-service quality</i>	:	kualitas pelayanan elektronik
<i>Expected service</i>	:	layanan yang diharapkan pelanggan
<i>Framework</i>	:	kerangka kerja pada suatu sistem
<i>Lean Six Sigma</i>	:	metode untuk mengeliminasi sampah untuk mencapai tingkat kecacatan sebesar 0 agar efektif dan efisien dalam peningkatan kualitas pelayanan.
<i>Look book</i>	:	halaman dari <i>website</i> yang menampilkan gambar koleksi produk-produk secara artistic.
Model Kano	:	model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan (fitur produk) dan kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan.
<i>Nonprobability sampling</i>	:	pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subjektivitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk

- dipilih secara acak sebagai sampel.
- Part deployment* : Merupakan QFD iterasi kedua yang mengolah atribut karakteristik teknis menjadi *critical part*.
- Quality Function Deployment* : metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen
- Sales point* : Nilai jual suatu atribut berdasarkan seberapa baik kebutuhan pengguna terpenuhi
- Social network* : Ssatu situs pada internet yang memfasilitasi pengguna untuk dapat saling berinteraksi satu sama lain.