DAFTAR ISTILAH

Administrator	:	Orang / orang-orang yang bertugas untuk mengurusi hal-hal administrasi.
Augmented Product	:	Tambahan manfaat-manfaat yang tidak terpikirkan oleh konsumen tapi akan memberi kepuasan bagi mereka
Bandwidth Unlimited	:	Sebuah takaran lalu lintas data yang tak terbatas yang masuk dan yang keluar
Benchmark	:	Sebuah metode peningkatan kinerja secara sistematis dan logis suatu program atau pekerjaan yang melakukan perbandingan kemampuan dari berbagai kerja dengan tujuan meningkatkan kualitas pada produk yang baru.
Bundling	:	Strategi untuk menggabungkan penjualan dua produk menjadi satu paket penjualan
Churn	:	Perpindahan pelanggan dari perusahaan ke kompetitor.
Cost	:	Biaya yang harus dikeluarkan pengguna untuk mengkonsumsi suatu teknologi
Customer satisfaction	:	Kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap produk. Merupakan *gap* antara kualitas yang diharapkan dengan kualitas yang diterima.
Corporate Image	:	Keseluruhan kesan yang terbentuk dari pemikiran publik atau masyarakat terhadap perusahaan.
Data Flow Diagram	:	Suatu diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari data sistem, yang penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas

Database	:	Tempat penyimpanan. Umumnya berbentuk software yang berperan sebagai tempat penyimpanan dan pengingat
Fixed Wireless Access	:	Jaringan telepon tetap, yang tidak menggunakan kabel
Frontliner	:	Seseorang yang di tugaskan untuk melayani langsung pelanggan (Konsumen) yang mendatangi suatu layanan publik baik itu swasta maupun pemerintah
Hosting	:	Jasa layanan internet yang menyediakan sumber daya server-server untuk disewakan sehingga memungkinkan organisasi atau individu menempatkan informasi di internet berupa HTTP, FTP, EMAIL atau DNS.
Incumbent Firm	:	Perusahaan yang memiliki dominasi terhadap pasar (berkuasa).
Open Source	:	Sistem pengembangan yang tidak dikoordinasi oleh suatu individu / lembaga pusat, tetapi oleh para pelaku yang bekerja sama dengan memanfaatkan kode sumber *(source-code)* yang tersebar dan tersedia bebas (biasanya menggunakan fasilitas komunikasi internet).
Sampling	:	Mengukur karakter asli (*true character*) dari populasi melalui anggota (elemen, kasus atau unit) populasi yang diambil dari populasi tersebut berdasarkan suatu teknik pengambilan sampel tertentu.