

DAFTAR ISTILAH

- Internet service provider* : Perusahaan yang menyediakan layanan internet
- Cyber city* : Suatu konsep kota modern berbasis teknologi informasi yang sedang diterapkan di sejumlah kota besar di Indonesia
- Search Engine* : Sebutan bagi website yang berfungsi sebagai mesin pencari informasi
- Chatting* : Suatu fitur atau program yang menggunakan layanan internet dan memungkinkan penggunanya untuk berkomunikasi secara langsung antar pengguna internet aktif
- E-mail* : Sarana pengiriman dan penerimaan surat yang menggunakan layanan internet
- Low Traffic* : Istilah yang digunakan untuk jalur koneksi internet yang mempunyai sedikit pemakai.
- User* : Pengguna atau pemakai
- Internet User* : Pengguna internet atau orang yang mengakses internet
- Gap* : Selisih atau kesenjangan antara dua variabel tertentu
- User Experience* : Pengalaman yang dirasakan oleh pengguna suatu layanan
- Perceived Service* : Pelayanan yang dirasakan pelanggan
- Sampling* : Pengambilan sampel populasi dalam suatu penelitian
- ServQual* : Sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan dengan melihat tingkat perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan

Model Kano : Model yang dikembangkan untuk mengelompokkan atribut kebutuhan berdasarkan seberapa baik suatu produk atau jasa memuaskan pelanggan