

DAFTAR ISTILAH

<i>E-service Quality</i>	: Sebuah model yang mendefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diberikan.
Kano	: Model untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk barang atau jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan konsumen.
<i>Functional</i>	: Suatu bentuk pertanyaan untuk mengetahui respon konsumen apabila suatu atribut memiliki kinerja yang baik.
<i>Dysfunctional</i>	: Suatu bentuk pertanyaan untuk mengetahui respon konsumen apabila suatu atribut memiliki kinerja yang tidak baik.
<i>Non Probability Sampling</i>	: Pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel.
<i>Judgement Sampling</i>	: Teknik <i>sampling</i> berdasarkan persepsi peneliti.
<i>Voice of Customer</i>	: Seluruh informasi mengenai keinginan atau harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa.
Diagram Afinitas	: Merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menyusun sebuah ide dan data Diagram Afinitas dibuat dengan mengumpulkan ide-ide dari beberapa orang yang telah dikelompokkan.
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan konsumen yang harus ditingkatkan untuk pengembangan layanan.
GAP	: Kesenjangan antara dua entitas.
<i>Must be</i>	: Atribut yang harus ada pada suatu produk atau layanan, sehingga jika tidak dipenuhi maka

	konsumen akan merasa tidak puas.
<i>One Dimensional</i>	: Atribut yang berbanding lurus dengan kepuasan konsumen, sehingga apabila atribut ada kepuasan konsumen akan meningkat.
<i>Attractive</i>	: Atribut yang menjadi kunci kepuasan konsumen. Jika atribut ini ada maka kepuasan konsumen akan meningkat pesat.
<i>Indifferent</i>	: Ada atau tidak adanya kehadiran atribut ini tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen.
<i>Questionable</i>	: Kebutuhan yang tidak dapat diterjemahkan karena jawaban responden mengenai suatu pertanyaan tidak sesuai atau terjadi kesalahpahaman.
<i>Alpha Cronbach</i>	: Koefisien alfa yang dikembangkan oleh Cronbach sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi-item.