

DAFTAR ISTILAH

<i>E-commerce</i>	Aktivitas jual beli dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet atau jaringan komputer.
Survei	Pengumpulan informasi dari kelompok yang mewakili populasi.
<i>Affinity diagram</i>	Alat ukur untuk menyusun ide-ide yang dibuat dengan mengumpulkan ide-ide dari beberapa orang yang nantinya dikelompokkan.
<i>Voice of Customer</i>	Informasi mengenai keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diberikan.
<i>Service Quality</i>	Metode untuk mengukur kualitas dari sebuah layanan.
Model Kano	Metode untuk menunjukkan hubungan antara pemenuhan kebutuhan dengan kepuasan pelanggan.
<i>Pretest</i>	Uji coba untuk pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner.
Gap	Kesenjangan atau jarak dari dua kondisi.
<i>Functional</i>	Pertanyaan untuk mengetahui harapan responden terhadap jasa apabila atribut tersebut diimplementasikan.
<i>Dysfunctional</i>	Pertanyaan untuk mengetahui harapan responden terhadap jasa apabila atribut tersebut tidak diimplementasikan.
Eksisting	Kondisi yang sedang terjadi saat ini.
<i>Service Blueprint</i>	Sebuah peta yang menggambarkan layanan secara detail dengan memperlihatkan masing-masing aktivitas yang diperlukan dan hubungan antara pengguna jasa dengan pemberi jasa.

True Customer Needs

Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan untuk pengembangan layanan.