

## DAFTAR ISTILAH

- E-service Quality* : 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.
- Functional* : Suatu bentuk pertanyaan untuk mengetahui respon konsumen apabila suatu atribut memiliki kinerja yang baik.
- Dysfunctional* : Suatu bentuk pertanyaan untuk mengetahui respon konsumen apabila suatu atribut memiliki kinerja yang tidak baik.
- Non Probability Sampling* : Pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel.
- Judgement Sampling* : Teknik *sampling* berdasarkan persepsi peneliti.
- Voice of Customer* : 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.
- True Customer Needs* : Kebutuhan konsumen yang harus ditingkatkan untuk pengembangan layanan.

<i>GAP</i>	: 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.