

DAFTAR ISTILAH

- Diagram** : Menyaring sejumlah informasi seperti ide, isu, atau opini secara efisien berdasarkan pertimbangan pola dan pendekatan yang digunakan untuk memperoleh inti dari informasi pelanggan
- Afinitas** : Pernyataan terhadap pelanggan mengenai reputasi kinerja layanan yang buruk
- Dysfunctional*** : Pernyataan terhadap pelanggan mengenai reputasi kinerja layanan yang baik
- Functional*** : Pernyataan terhadap pelanggan mengenai reputasi kinerja layanan yang baik
- Gap*** : Jarak atau kesenjangan antar atribut
- Model Kano** : Suatu *tools* untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri.
- NKP** : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung, untuk mengklasifikasikan atribut kebutuhan lemah dan kuat.
- Reliabilitas** : Indeks yang menunjukkan konsistensi dari tiap atribut yang telah diukur, kestabilan nilai dari waktu ke waktu
- Responsiveness*** : Kemampuan *website* dalam memberikan tanggapan dengan cepat pada layanan *website*
- TCN** : Atribut kebutuhan yang harus di prioritaskan untuk mengembangkan produk atau jasa
- VoC** : Suatu istilah yang digunakan untuk menentukan apa yang diinginkan dan di harapkan oleh tiap konsumen terhadap suatu produk atau jasa.
- Validitas** : Ketepatan suatu alat ukur sesuai melakukan fungsi ukurnya sesuai dengan yang diharapkan.