

DAFTAR ISTILAH

| | |
|----------------------------|---|
| Model Kano | Suatu model untuk mengkategorisasikan atribut-atribut dari suatu produk atau layanan berdasarkan kepuasan pelanggan. |
| <i>Functional</i> | Digunakan untuk pertanyaan yang diharapkan oleh responden apabila atribut dari kebutuhan diterapkan |
| <i>Depth interview</i> | Proses memperoleh keterangan dalam penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden. |
| <i>Dysfunctional</i> | Digunakan untuk pertanyaan yang diharapkan oleh responden apabila atribut dari kebutuhan tidak diterapkan. |
| <i>Webqual</i> | Pengukuran kualitas <i>website</i> berdasarkan persepsi pengguna. |
| <i>True Customer Needs</i> | Hasil dari atribut kebutuhan mana saja yang harus dipertahankan, dikembangkan, ditingkatkan, diperbaiki dan diabaikan. |
| <i>Voice of Customer</i> | Apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan yang menunjukkan bagaimana pelanggan memprioritaskan kebutuhan dan keinginan. |
| <i>Pretest</i> | Pengujian yang dilakukan di awal untuk mengetahui sejauh mana pemahaman responden terhadap seluruh konten yang terdapat pada kuesioner. |
| <i>Brand</i> | Image atau persepsi seseorang tentang produk atau perusahaan. |
| <i>Website</i> | Media komersial yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk melaksanakan kegiatan bisnis |