

DAFTAR ISTILAH

- Model Kano : Model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.
- Web Usability* : Suatu dimensi kualitas yang mengukur seberapa mudah penggunaan seseorang terhadap suatu aplikasi atau website.
- Website* : Situs atau halaman yang dapat diakses secara *online*.
- Gap* : Kesenjangan antara dua entitas.
- Fungsional : Pertanyaan mengenai respon pengguna *website* terhadap atribut yang memiliki kinerja yang baik.
- Disfungsional : Pertanyaan mengenai respon pengguna *website* terhadap atribut yang memiliki kinerja yang kurang baik.
- Affinity Diagram* : Metode yang menunjukkan berbagai persepsi pelanggan dan mengelola informasi yang didapatkan untuk kemudian dilakukan analisis.
- TCN : Atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan oleh pihak pengelola *website*.
- Reliabilitas : Indeks yang menunjukkan konsistensi dari tiap atribut yang telah diukur, kestabilan nilai dari waktu ke waktu.
- Validitas : Ketepatan suatu alat ukur sesuai melakukan fungsi ukurnya sesuai dengan yang diharapkan.
- CSC : Menyatakan atribut mana yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna atau atribut mana yang harus dijaga performansinya untuk mencegah ketidakpuasan dari konsumen
- CSS : Bahasa *Cascading Style Sheet* yang merupakan aturan untuk mengatur beberapa komponen dalam sebuah *website* sehingga akan lebih terstruktur dan seragam.