

## DAFTAR ISTILAH

<i>E-Servqual</i>	: Se jauh mana situs <i>web</i> memfasilitasi belanja, pembelian dan pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien, pada dasarnya <i>E-Servqual</i> merupakan model adaptasi atau pengembangan dari <i>Servqual</i> ke dalam konteks belanja <i>online</i> . (Bressolles & Durrieu, 2007)
Model Kano	: Suatu model untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut dalam memuaskan kebutuhan pelanggan.
<i>Functional</i>	: Suatu bentuk pertanyaan dalam Kano untuk mengetahui harapan responden apabila atribut kebutuhan diterapkan.
<i>Dysfunctional</i>	: Suatu bentuk pertanyaan dalam Kano untuk mengetahui harapan responden apabila atribut kebutuhan tidak diterapkan.
<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	: Menyatakan atribut mana yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna atau atribut mana yang harus dijaga performansinya untuk mencegah ketidakpuasan dari konsumen . (Matzler, 1998)
<i>Gap</i>	: Jarak atau kesenjangan antar atribut.
NKP	: Nilai Kepuasan Pelanggan yang diklasifikasikan sebagai kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung.
VoC	: seluruh informasi mengenai kebutuhan, harapan, manfaat, kepentingan serta kepuasan yang akan didapatkan oleh konsumen ketika menggunakan produk atau jasa.
<i>Website</i>	: Kumpulan halaman <i>web</i> yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. <i>Web</i> terdiri dari halaman, dan kumpulan dari beberapa halaman disebut <i>homepage</i> .
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi atau diprioritaskan.

Diagram Afinitas : Suatu Metode yang digunakan untuk penggalan kebutuhan yang menunjukkan berbagai persepsi konsumen.