

## DAFTAR ISTILAH

<i>Model Kano</i>	Suatu <i>tools</i> untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri
<i>Dysfunctional</i>	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
<i>Functional</i>	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
<i>E-Service Quality</i>	Metode survey yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik
<i>True Customer Needs</i>	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
<i>Voice of Customer</i>	Data kualitatif yang didapat dari hasil wawancara peneliti kepada responden
<i>Pretest</i>	Uji coba pada beberapa sampel sebelum dilakukan uji yang sebenarnya
<i>Depth interview</i>	Proses memperoleh keterangan dalam penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden
<i>FinTech</i>	Perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial dan menjadikan proses transaksi keuangan yang lebih praktis