

DAFTAR ISTILAH

- Disfungsional** : Pernyataan yang ditanyakan kepada responden jika suatu atribut memiliki kinerja yang tidak baik.
- E-Commerce* : *Electronic Commerce* mengacu pada penggunaan internet dan intranet untuk membeli, menjual, mengangkut atau memperdagangkan data, barang atau layanan.
- Electronic Service Quality* : Pengembangan metode *Service Quality* yang mengkaji dimensi-dimensi pengukuran yang merepresentasikan sejauh mana sebuah situs *web* memfasilitasi belanja, pembelian dan pengiriman yang efisien dan efektif.
- Fungsional** : Pernyataan yang ditanyakan kepada responden jika suatu atribut memiliki kinerja yang baik.
- Judgement Sampling* : Salah satu teknik *non-probability sampling* untuk memilih responden yang didasarkan atas penafsiran dan subjektivitas peneliti.
- Metode Kano** : Metode yang efektif untuk mengkategorikan atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh setiap atribut.
- Metode Refined Kano** : Pengembangan dari metode Kano untuk mengkategorikan atribut produk atau jasa yang mempertimbangkan derajat kepentingan atribut.
- Voice of Customer* : Metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas untuk memahami kebutuhan pelanggan.