

DAFTAR ISTILAH

<i>E-commerce</i>	: <i>Electric Commerce</i> adalah segala aktivitas jual beli yang dilakukan melalui media elektronik.
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i> merupakan metode pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>E-Servqual</i>	: <i>Electronic Service Quality</i> merupakan erluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien.
TCN	: <i>True Customer Needs</i> adalah sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.
NKP	: Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan kuat maupun lemah.
<i>Benchmarking</i>	: Studi mengenai proses suatu sistem atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik terbaik.
<i>Direction of goodness</i>	: Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis dan <i>critical part</i> .
<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil kali dari faktor pengali kategori Kano dengan nilai kepuasan pelanggan.
<i>Column Weight</i>	: Bobot nilai dari setiap karakteristik teknis atau <i>critical part</i> untuk prioritas pengembangan.
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep perbaikan.
<i>HoQ</i>	: <i>House of Quality</i> adalah alat untuk mengkonversi <i>voice of customer</i> secara langsung terhadap suatu produk atau jasa.

- Ranking* : Urutan prioritas untuk peningkatan dan pengembangan layanan.
- Part Deployment* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk mewujudkan konsep perbaikan suatu produk ataupun layanan.
- VOC* : *Voice of Customer* ialah keinginan pelanggan atas suatu produk ataupun jasa.