

DAFTAR ISTILAH

- Customer Satisfaction Coefficient* : Menyatakan bahwa atribut mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna atau atribut mana yang perlu dijaga performansinya untuk mencegah ketidakpuasan dari konsumen (Matzler, 1998).
- Dysfunctional* : Pernyataan terhadap pengguna mengenai reputasi dari kinerja layanan yang tidak memuaskan.
- System Availability* : Fungsi teknis yang diperlukan sudah tersedia dan janji-janji layanan yang akan diberikan.
- Functional* : Pernyataan terhadap pengguna mengenai reputasi dari kinerja layanan yang memuaskan.
- Gap* : Jarak atau selisih antar tiap atribut.
- Kolmogorov-Smirnov* : Pengujian yang menentukan atribut-atribut melalui sampel yang terpilih, memiliki distribusi normal atau tidak normal.
- M-Servqual* : Skala kualitas layanan elektronik yang ada untuk mengukur kualitas layanan mobile dengan karakteristik yang berbeda dengan kualitas layanan elektronik lainnya (Lu Y Zhang dalam Ozer, dkk 2013).
- Model Kano : Suatu alat untuk memahami kebutuhan pengunjung dan dampak terhadap kepuasan penggunanya sendiri.
- NKP : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai kepuasan dan ketidakpuasan penggunanya, untuk mengklasifikasikan atribut kebutuhan yang kuat dan lemah.
- Reliabilitas : Indeks yang menunjukkan konsistensi dari tiap atribut yang telah diukur, kestabilan nilai dari waktu ke waktu.
- True Customer Needs* : Kebutuhan pengguna yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan atau produk.
- Voice of Customer* : Suatu istilah yang digunakan untuk menentukan apa yang diharapkan oleh setiap pengguna terhadap layanannya.
- Validitas : Ketepatan suatu alat ukur dapat melakukan fungsi ukurnya dengan sesuai seperti yang diharapkan.