

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Definisi
<i>Conversion Rate</i>	:Merupakan persentase pengunjung website yang melakukan transaksi pada website
<i>Bounce Rate</i>	:Merupakan persentase pengunjung yang langsung keluar dari website setelah mengunjungi halaman pertama
<i>SEO Score</i>	Merupakan nilai optimalisasi website untuk muncul dihalaman mesin pencari
<i>E- Service Quality</i>	:Merupakan dimensi untuk mengukur kualitas layanan pada website
<i>IPCA</i>	:Merupakan metode pengukuran kinerja dari layanan dan membantu menentukan prioritas layanan yang harus diperbaiki dengan mempertimbangkan kinerja layanan kompetitor untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
<i>IPA</i>	:Merupakan metode pengukuran kinerja layanan dan membantu menentukan prioritas atribut yang dapat meningkatkan kualitas layanan.
<i>Focal Company</i>	:Merupakan perusahaan yang menjadi objek pada Tugas Akhir ini
<i>Competitor Company</i>	:Merupakan perusahaan pesaing yang akan digunakan untuk pembandingan dalam metode IPCA
<i>GAP</i>	:Merupakan kesenjangan kinerja dengan kepentingan pada setiap atribut
<i>Performance Difference:</i>	:Merupakan kesenjangan kinerja atribut layanan <i>focal company</i> dengan kinerja atribut layanan <i>competitor company</i>