

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
<i>Website</i>	: <i>Website</i> merupakan kumpulan halaman web yang dapat diakses publik dan saling terkait.	1
UKOT	: Unit Kecil Obat Tradisional adalah usaha yang membuat semua bentuk sediaan obat tradisional, kecuali bentuk sediaan tablet, efervesen, suppositoria dan kapsul lunak	1
SEO	: <i>Search engine optimization</i> merupakan ukuran untuk dapat mengetahui seberapa optimal halaman <i>website</i> saat dilakukan pencarian.	3
<i>In depth interview</i>	: Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden.	4
ESQ	: <i>Electronic service Quality</i> adalah pelayanan yang diberikan oleh sebuah toko elektronik/ <i>online</i> dalam memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif.	5
Model Kano	: Model Kano adalah model yang mengklasifikasikan atribut kualitas layanan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan	5
<i>Digital Marketing</i>	: Penggunaan teknologi untuk membantu kegiatan pemasaran.	9
AIDA	: <i>Attention. Interest. Desire. Action</i> adalah model yang membantu perusahaan dalam membentuk perspektif pelanggan dan meningkatkan kepedulian produk untuk keberhasilan <i>digital marketing</i> .	9
VoC	: <i>Voice of Customer</i> adalah prosedur analisa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.	13
Diagram Afinitas	: Diagram afinitas digunakan untuk mengatur data yang berjumlah banyak dan berasal dari berbagai sumber	23
Fungsional	: Bagian dari kuesioner Model Kano yang memberikan pernyataan positif.	23
Disfungsional	: Bagian dari kuesioner Model Kano yang memberikan pernyataan negatif.	23
<i>Blauth's Formula</i>	: Rumus untuk menentukan kategori Model Kano dari hasil data yang sudah didapat	24
CSC	: <i>Customer satisfaction coefficient</i> analisa untuk mengetahui tingkat pengaruh atribut kebutuhan pelanggan terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan yang diperoleh dari Model Kano	26
<i>Gap Score</i>	: Nilai selisih dari tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi	28
NKP	: Nilai kepuasan pelanggan adalah tingkat seberapa puas seorang pelanggan terhadap layanan atau jasa	31
<i>Likert Scale</i>	: Skala yang memiliki rentang nilai 1 sampai 5	48