

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Muncul
<i>Webqual</i>	: Metode untuk menilai karakteristik seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas jasa interaksi pada <i>web</i>	29
Kano	: Metode untuk menentukan atribut kebutuhan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna	26
<i>Refined Kano</i>	: Metode untuk mengidentifikasi atribut dengan kepentingan calon pengguna	25
<i>Importance Performance Analysis</i>	: Metode untuk mengidentifikasi atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna	25
<i>Voice of Customer</i>	: umpan balik dari pelanggan yang sudah pernah menggunakan produk atau jasa	32
NKP	: Nilai Kepuasan Pelanggan	32
<i>Consumer Experience</i>	: Kesan pelanggan terhadap <i>brand</i> yang digunakan	56