

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Muncul
<i>E-commerce</i>	Penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet, televisi, dan jaringan komputer.	1
<i>House of Quality</i>	Terdiri dari matriks yang digunakan untuk mengintegrasikan kebutuhan pelanggan dengan elemen-elemen teknis yang akan diimplementasikan dalam produk atau layanan.	6
<i>Service Quality</i>	pendekatan atau kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam konteks layanan pelanggan.	12
<i>Importance-Performance Analysis</i>	Alat analisis yang digunakan untuk memahami dan mengevaluasi kualitas produk atau layanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap dua faktor utama: pentingnya faktor-faktor tersebut (<i>importance</i>) dan sejauh mana faktor-faktor tersebut dipenuhi (<i>performance</i>).	30
<i>Direct of Improvement</i>	Arah perbaikan diperlukan dalam pencapaian target yang diinginkan oleh pihak perusahaan.	36