

## DAFTAR ISTILAH

<i>E-SERVQUAL</i>	:	Sebuah model yang digunakan untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan elektronik.
<i>Kano</i>	:	Metode untuk mengkategorikan atribut atribut dari produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.
<i>Customer</i>	:	Penerima layanan yang diperoleh dari penyedia layanan.
<i>Functional</i>	:	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
<i>Dysfunctional</i>	:	Pertanyaan kepada responden jika suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang tidak baik.
<i>True Customer Needs</i>	:	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan.
<i>Affinity diagram</i>	:	Suatu kebutuhan pelanggan yang ditunjukkan dengan berbagai persepsi pelanggan dan dapat ditemukan ketika melakukan penggalian kebutuhan pelanggan.
<i>Judgement Sampling</i>	:	Penyebaran kuesioner dengan menggunakan persepsi peneliti.
<i>Depth Interview</i>	:	Wawancara secara langsung kepada responden.
<i>Voice of Customer</i>	:	Keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.
<i>Why-Why Analysis</i>	:	Alat bantu ( <i>tools</i> ) untuk mengidentifikasi akar masalah atau penyebab dari sebuah ketidaksesuaian pada proses.