

## DAFTAR ISTILAH

- Convenience* : Faktor-faktor kenyamanan yang berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan dalam berbelanja serta akses informasi barang dalam waktu yang cepat tanpa batasan apapun
- E-Commerce* : *Electronic Commerce*, merupakan proses jual beli barang atau jasa yang berbasis sistem elektronik melalui internet
- E-Loyalty* : *Electronic Loyalty*, merupakan sebuah sikap atau keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali
- E-Satisfaction* : *Electronic Satisfaction*, merupakan kepuasan dan keuntungan yang didapatkan pelanggan ketika melakukan *online shopping*
- E-Service* : *Electronic Service*, merupakan layanan jual beli berbasis sistem elektronik yang disediakan secara *online*
- E-Service Quality* : Sebuah teknik yang digunakan untuk menunjukkan analisis *gap* dalam sebuah performansi organisasi terhadap kebutuhan pelanggan yang berbasis elektronik
- Information Quality* : Kelengkapan informasi yang jelas dan dapat dipercaya, yang diberikan oleh *online shop* mengenai barang yang dijual
- Merchandise Attributes* : Atribut-atribut barang yang berkaitan dengan harga dan ragam barang
- Online Shop* : Toko yang menjual barang dagangannya secara *online* melalui internet atau *social network* seperti *facebook*, *kaskus*, *twitter*, dll.
- Online Shopping* : Merupakan suatu proses jual beli barang ataupun jasa secara langsung melalui internet antara penjual dan pembeli secara *real-time* yang dijalankan melalui *online shop*

- Pelanggan : Seseorang yang melakukan pembelian terhadap seorang penjual dan berlangganan terhadap penjual tersebut
- Security* : Rasa aman yang diperoleh pelanggan termasuk hal-hal yang berkaitan dengan pembayaran dan privasi pelanggan
- SERVQUAL* : Sebuah teknik yang digunakan untuk menunjukkan analisis *gap* dalam sebuah performansi organisasi terhadap kebutuhan pelanggan
- Social Network* : Merupakan suatu jaringan media sosial *online* yang dapat diakses melalui internet