

DAFTAR ISTILAH

<i>Attractive</i>	: kategori dalam model Kano yang berarti konsumen akan merasa puas jika atribut yang ada dalam kategori ini diberikan, namun konsumen tidak akan kecewa jika atribut dalam kategori ini tidak diberikan
<i>Benchmarking</i>	: proses perbaikan dengan menggunakan pembandingan sebagai tolok ukur perbaikan
<i>Chatting</i>	: bercakap-cakap menggunakan jejaring sosial di internet
<i>Download</i>	: aktivitas menyimpan <i>file</i> dari internet ke perangkat sendiri
<i>Disfungsional</i>	: pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
<i>E-servqual</i>	: sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik
<i>Fungsional</i>	: pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
<i>Indifferent</i>	: kategori ini dilihat sebagai kebutuhan yang netral bagi konsumen dan tidak berpengaruh kepada kepuasan dan ketidakpuasan konsumen.
<i>Joint venture</i>	: penggabungan antara dua perusahaan untuk membentuk perusahaan gabungan
<i>Konten</i>	: informasi yang tersedia melalui media atau produk elektronik. Penyampaian konten dapat dilakukan melalui berbagai medium seperti internet, televisi, CD <i>audio</i> , bahkan acara langsung seperti konferensi dan pertunjukan panggung
<i>Market share</i>	: bagian pasar yang dikuasai oleh suatu perusahaan atau persentase penjualan suatu perusahaan terhadap total penjualan para pesaingnya pada waktu dan tempat tertentu.
<i>Maintenance</i>	: kegiatan untuk menjaga atau memelihara peralatan dalam kondisi baik
<i>Must be</i>	: kategori dalam model Kano yang berarti konsumen menganggap bahwa atribut yang ada dalam kategori ini merupakan suatu keharusan yang ada dalam produk. Pelanggan tidak akan puas bila atribut yang ada dalam kategori ini tidak dipenuhi
<i>One-Dimensional</i>	: kategori dalam model Kano yang berarti kepuasan konsumen akan meningkat jika atribut yang ada dalam kategori ini diberikan, tapi konsumen juga tidak akan puas jika atribut yang ada dalam kategori ini tidak ada
<i>Online</i>	: terhubung dengan internet
<i>Questionable</i>	: kebutuhan tidak dapat diterjemahkan secara jelas menggunakan metodologi ini

- Reverse* : kebutuhan ini dikarenakan ketidakpuasan ketika dipenuhi dan kepuasan ketika tidak dipenuhi
- Streaming* : teknologi untuk memainkan *file video* atau *audio* secara langsung ataupun dengan *pre-recorded* dari sebuah mesin *server*
- Training* : usaha untuk memfasilitasi pembelajaran tentang pekerjaan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian dan perilaku pegawai
- User interface* : bentuk tampilan grafis yang berhubungan langsung dengan pengguna atau mekanisme komunikasi antara pengguna dengan sistem
- Voice of customer* : suatu istilah yang digunakan untuk melambungkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk