

## DAFTAR ISTILAH

<i>E-commerce</i>	: Transaksi jual beli/ perdagangan yang dibantu media elektronik
<i>Walk-in Store</i>	: Model toko tradisional yang bisa didatangi langsung oleh calon pembeli
<i>Website</i>	: Situs atau halaman yang bisa diakses kapan saja secara online
<i>Gap</i>	: Kesenjangan antara dua entitas
<i>Model Kano</i>	: Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
<i>Dysfunctional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
<i>Functional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
<i>Electronic Service Quality</i>	: Metode survey yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan <i>e-commerce</i>
<i>Servqual</i>	: Metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan.
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
<i>Voice of Customer</i>	: Data kualitatif yang didapat dari hasil wawancara peneliti kepada responden
<i>Quality Functional Diagram</i>	: Metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen

*Business-to-Consumer* : Model *e-commerce* dimana perusahaan menjual produk/jasa ke konsumen

*Pretest* : Uji coba pada beberapa sampel sebelum dilakukan uji yang sebenarnya