

## DAFTAR ISTILAH

ISTILAH	PENGERTIAN
<i>Affinity Diagram</i>	: Metode yang menunjukkan berbagai persepsi pelanggan dan mengelola informasi yang didapatkan untuk kemudian dilakukan analisis.
<i>Learnability</i>	: Ukuran bagi pengguna dalam memahami kebiasaan mengunjungi suatu <i>website</i> , mengetahui alasan mengakses dan mengidentifikasi yang dicari.
<i>Errors</i>	: Kesalahan-kesalahan <i>link</i> yang tidak berfungsi.
<i>Depth Interview</i>	: Wawancara yang tidak terstruktur, langsung, dan wawancara pribadi dimana satu responden diperiksa oleh seorang peawancara yang berpengalaman
<i>Dysfungsional</i>	: Pertanyaan terhadap respon pelanggan mengenai kinerja yang tidak baik.
<i>Functional</i>	: Pertanyaan terhadap respon pelanggan mengenai atribut yang memiliki kinerja yang baik.
Gap	: Kesenjangan antara dua identitas.
Kano	: Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen, dengan mengkategorikan atribut-atribut dari produk.
<i>Information/Content</i>	: Informasi materi <i>website</i> .
<i>Must-be</i>	: Kategori kano yang apabila tidak terpenuhi, maka masyarakat akan secara ekstrim tidak puas. Tetapi juga terpenuhi masyarakat merasa biasa saja.
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan pelanggan yang harus di prioritaskan.
<i>Voice of Customer</i>	: Keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.