

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Definisi	Halaman
		Pertama Muncul
<i>Internet Business</i>	Internet yang kecepatan internet 1:1 yang disediakan untuk kebutuhan khusus pelanggan.	1
<i>Bandwidth</i>	Kecepatan maksimum transfer data per detik dalam jaringan internet.	1
<i>Revenue</i>	Jumlah uang yang diterima oleh perusahaan atau organisasi dari kegiatan aktivitasnya seperti penjualan produk dan/atau jasa kepada pelanggan.	2
<i>Service Quality</i>	Suatu teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas jasa terhadap harapan dan kinerja yang diinginkan pelanggan.	7
Model Kano	Suatu model penyelesaian masalah pada produk atau jasa dengan mengkategorikan atribut-atribut berdasarkan penilaian pelanggan.	7
<i>Voice of Customer</i>	Alat perusahaan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan yang telah menggunakan produk atau jasa perusahaan.	14
<i>Functional</i>	Suatu pertanyaan pada Model Kano untuk mengetahui atribut yang harus diterapkan berdasarkan keinginan pelanggan.	18
<i>Dysfunctional</i>	Suatu pertanyaan pada Model Kano untuk mengetahui atribut yang tidak harus diterapkan berdasarkan keinginan pelanggan.	18
<i>Blauth Formula</i>	Rumus perhitungan yang digunakan untuk menentukan kategori kano suatu atribut.	19

<i>Judgement Sampling</i>	Teknik pengambilan sampel berdasarkan asumsi yang mewakili populasi dari objek Tugas Akhir.	40
<i>True Customer Needs</i>	Hasil identifikasi peluang atribut berdasarkan kebutuhan pelanggan pada segmen pasar yang tertentu.	44