

DAFTAR ISTILAH

<i>E-commerce</i>	: Perdagangan barang maupun jasa yang menggunakan jaringan elektronik seperti internet.
<i>Customer</i>	: Pengguna produk atau jasa
<i>End users</i>	: konsumen yang hanya memakai suatu teknologi tanpa mengetahui proses panjang dibalikinya
<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>Gap</i>	: Kesenjangan antara dua entitas
<i>Depth interview</i>	: Wawancara yang tidak terstruktur, langsung, dan wawancara pribadi di mana satu responden diperiksa oleh seorang pewawancara yang berpengalaman
<i>Judgement Sampling</i>	: Penyebaran kuesioner berdasarkan persepsi peneliti
<i>SERVQUAL</i>	: Sebuah instrumen survey yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan
<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>Likert</i>	: Skala yang biasanya digunakan dalam kuisisioner

- Nonprobability Sampling* : Pengambilan sampel dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan penghematan biaya, waktu, tenaga serta keandalan subyektifitas peneliti yang menyebabkan tidak semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel
- Survey* : Pemeriksaan atau penelitian secara komprehensif
- True Customer Needs* : Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan atau produk
- Voice of Customer* : Suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan mengenai suatu produk atau layanan