

DAFTAR ISTILAH

<i>Access</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kemudahan mengakses pihak bank melalui layanan <i>e-banking</i>
<i>E-Banking</i>	Layanan perbankan yang disediakan secara <i>online</i> melalui internet, sehingga dapat diakses oleh nasabah kapanpun dan dimanapun
<i>E-Banking SQ</i>	Metode pengukuran kualitas layanan <i>e-banking</i>
<i>Error transaction</i>	Kegagalan transaksi yang dialami
<i>Fees and Charges</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan biaya yang dikenakan untuk mendapatkan layanan <i>e-banking</i>
<i>Information Quality</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kualitas informasi yang dipaparkan pada halaman situs <i>e-banking</i>
Nasabah	Seseorang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan suatu bank (dalam hal keuangan)
<i>Perceived Service Value</i>	Penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap utilitas/kegunaan suatu produk berdasarkan persepsi apa yang diterima dan yang diberi
<i>Personalisation/Customisation</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kemampuan pihak bank untuk melayani secara personal nasabahnya
<i>Reliability</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kehandalan dalam memeriksa <i>error transaction</i>
<i>Responsiveness</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kecepatan respon penyedia layanan/bank terhadap keluhan nasabah
<i>Security</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan keamanan transaksi pada saat menggunakan layanan <i>e-banking</i>
<i>Service Recovery</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kemampuan pihak bank untuk melakukan perbaikan ketika terjadi kegagalan transaksi
SERVQUAL	Metode pengukuran kualitas layanan yang terdiri dari aspek wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan
<i>Trust</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kepercayaan dari nasabah terhadap layanan <i>e-banking</i>
<i>Web Usability</i>	Variabel <i>E-Banking SQ</i> yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan situs layanan <i>e-banking</i>