

## DAFTAR ISTILAH

<i>Assurance</i>	Tingkat keamanan dan perlindungan terhadap informasi <i>customer</i>
<i>Browser</i>	program atau software yang digunakan untuk surfing atau menjelajahi internet
<i>Browsing</i>	mengunjungi sebuah <i>website</i> atau menjelajah beberapa <i>website</i>
<i>Domain</i>	Nama unik yang diberikan untuk mengidentifikasi nama <i>server</i> komputer seperti <i>web server</i> atau <i>email server</i> di jaringan komputer ataupun <i>internet</i>
<i>Ease of Use</i>	Kemudahan dalam mendapatkan informasi, serta kemudahan dalam penggunaan dan navigasi
<i>E-Commerce</i>	Proses pembelian dan penjualan produk, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan jaringan komputer
<i>E-Satisfaction</i>	Penilaian customer terhadap pengalaman <i>internet retail</i> -nya dibandingkan dengan pengalaman di <i>retail</i> tradisional
<i>E-Scape</i>	Tingkat kenyamanan dalam penggunaan situs
<i>E-Service Quality</i>	Metode pengukuran kualitas layanan internet
<i>Merchant Online</i>	Orang atau perusahaan yang memiliki produk/jasa yang mereka pasarkan melalui internet
<i>Online Shopping</i>	Sebuah tempat untuk menggelar (menampilkan, memamerkan) barang dagangan yang terhubung dengan jaringan internet
<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan dan bantuan yang diberikan oleh situs kepada <i>customer</i>
<i>Retail</i>	Segala usaha yang bermaksud menjual barang atau produk dari produsen kepada konsumen terakhir

SERVQUAL

Metode pengukuran kualitas layanan yang terdiri dari aspek wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan

*Website*

Kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, *video* dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)