

## DAFTAR ISTILAH

- Administrator* : Orang / orang-orang yang bertugas untuk mengurus hal-hal administrasi.
- Augmented Product* : Tambahan manfaat-manfaat yang tidak terpikirkan oleh konsumen tapi akan memberi kepuasan bagi mereka
- Bandwidth Unlimited* : Sebuah takaran lalu lintas data yang tak terbatas yang masuk dan yang keluar
- Benchmark* : Sebuah metode peningkatan kinerja secara sistematis dan logis suatu program atau pekerjaan yang melakukan perbandingan kemampuan dari berbagai kerja dengan tujuan meningkatkan kualitas pada produk yang baru.
- Bundling* : Strategi untuk menggabungkan penjualan dua produk menjadi satu paket penjualan
- Churn* : Perpindahan pelanggan dari perusahaan ke kompetitor.
- Cost* : Biaya yang harus dikeluarkan pengguna untuk mengkonsumsi suatu teknologi
- Customer satisfaction* : Kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap produk. Merupakan *gap* antara kualitas yang diharapkan dengan kualitas yang diterima.
- Corporate Image* : Keseluruhan kesan yang terbentuk dari pemikiran publik atau masyarakat terhadap perusahaan.
- Data Flow Diagram* : Suatu diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari data sistem, yang penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas

- Database* : Tempat penyimpanan. Umumnya berbentuk software yang berperan sebagai tempat penyimpanan dan pengingat
- Fixed Wireless Access* : Jaringan telepon tetap, yang tidak menggunakan kabel
- Frontliner* : Seseorang yang di tugaskan untuk melayani langsung pelanggan (Konsumen) yang mendatangi suatu layanan publik baik itu swasta maupun pemerintah
- Hosting* : Jasa layanan internet yang menyediakan sumber daya server-server untuk disewakan sehingga memungkinkan organisasi atau individu menempatkan informasi di internet berupa HTTP, FTP, EMAIL atau DNS.
- Incumbent Firm* : Perusahaan yang memiliki dominasi terhadap pasar (berkuasa).
- Open Source* : Sistem pengembangan yang tidak dikoordinasi oleh suatu individu / lembaga pusat, tetapi oleh para pelaku yang bekerja sama dengan memanfaatkan kode sumber (*source-code*) yang tersebar dan tersedia bebas (biasanya menggunakan fasilitas komunikasi internet).
- Sampling* : Mengukur karakter asli (*true character*) dari populasi melalui anggota (elemen, kasus atau unit) populasi yang diambil dari populasi tersebut berdasarkan suatu teknik pengambilan sampel tertentu.