

## DAFTAR ISTILAH

ISTILAH	PENGERTIAN
<i>Affinity Diagram</i>	: Metode yang menunjukkan berbagai persepsi pelanggan dan mengelola informasi yang didapatkan untuk kemudian dilakukan analisis.
<i>Errors</i>	: Kesalahan-kesalahan <i>link</i> yang tidak berfungsi.
<i>Depth Interview</i>	: Wawancara yang tidak terstruktur, langsung, dan wawancara pribadi dimana satu responden diperiksa oleh seorang peawacara yang berpengalaman
<i>Dysfungsional</i>	: Pertanyaan terhadap respon pelanggan mengenai kinerja yang tidak baik.
<i>Functional</i>	: Pertanyaan terhadap respon pelanggan mengenai atribut yang memiliki kinerja yang baik.
Gap	: Kesenjangan antara dua identitas.
Kano	: Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen, dengan mengkategorikan atribut-atribut dari produk.
<i>Information/Content</i>	: Informasi materi <i>Website</i> .
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan.
<i>Usability</i>	: suatu dimensi kualitas yang mengukur seberapa mudah penggunaan seseorang terhadap suatu aplikasi atau <i>website</i> .
<i>User</i>	: Pengguna suatu sistem teknologi informasi