

## DAFTAR ISTILAH

- Website* : Situs atau halaman yang bisa diakses kapan saja secara *online*.
- Online* : Terhubung dengan internet atau dunia maya.
- Electronic Service Quality* : Sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian dan pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien, Pada dasarnya *E-Servqual* merupakan model adaptasi atau pengembangan dari *Servqual* ke dalam konteks belanja *online*. (Bressolles & Durrieu, 2007)
- VoC* : Data kualitatif yang didapat dari hasil wawancara kepada responden.
- Gap* : Kesenjangan antara dua entitas.
- Functional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
- Dysfunctional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
- Customer Satisfaction Coefficient* : Menyatakan atribut mana yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna atau atribut mana yang harus dijaga performansinya untuk mencegah ketidakpuasan dari konsumen (Matzler, 1998)
- TCN* : Atribut kebutuhan yang harus di prioritaskan untuk mengembangkan produk atau jasa.