

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman
		pertama kali digunakan
<i>True Customer Needs</i>	: <i>True Customer Needs</i> , pemilihan atribut kebutuhan pelanggan dengan tingkat kepentingan tertinggi sebagai dasar untuk merancang peningkatan rekomendasi untuk perbaikan.	9
<i>E-Service Quality</i>	: Cara untuk meningkatkan berdasarkan model kano Metode pengembangan dari model Kano untuk mengkategorisasikan atribut berdasarkan potensi pandangan dan opini pelanggan terhadap pentingnya atribut kebutuhan <i>tersebut</i>	9
Model <i>Refined</i> Kano	: Cara untuk meningkatkan berdasarkan model kano Metode pengembangan dari model Kano untuk mengkategorisasikan atribut berdasarkan potensi pandangan dan opini pelanggan terhadap pentingnya atribut kebutuhan tersebut	9
NKP	: Nilai Kepentingan Pelanggan, merupakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan dan jasa.	17
Model Kano	: Metode yang digunakan untuk mengkategorikan dan memahami atribut berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan.	22
<i>Functional</i>	: Bagian dari kuesioner model kano tentang ketersediaan setiap atribut.	24
<i>Dysfunctional</i>	: Bagian dari kuesioner model kano tentang ketidaktersediaan setiap atribut.	24
<i>Blauth's</i>	: Alat atau rumus yang digunakan untuk membantu	26

<i>Formula</i>	proses kuesioner model kano yang dikategorisasikan dengan membandingkan hasil dari data dalam kaitannya dengan keseluruhan atribut.	
<i>Voice of Customer</i>	<i>Voice of Customer</i> , proses menangkap kebutuhan dan keinginan pelanggan secara mendalam terhadap produk dan jasa yang dapat dioptimalkan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan yang diungkapkan pelanggan.	34
<i>In-depth Interview</i>	Teknik wawancara yang dilakukan secara mendalam dan secara langsung dengan responden tanpa adanya Batasan dan pedoman wawancara	34
<i>Diagram Afinitas</i>	Alat pengolah data dan pengambilan keputusan yang digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan sifat karakteristik yang alami dan berhubungan satu sama lain.	35
<i>Judgement Sampling</i>	Teknik pengambilan sampel kepada responden yang dianggap memiliki kapasitas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.	49
<i>Non-probability Sampling</i>	Teknik pengambilan sampel yang memperhatikan penghematan biaya, tenaga, waktu serta keandalan subjektivitas peneliti yang mengakibatkan tidak semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel dalam penelitian.	49