

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Definisi	Halaman pertama kali digunakan
<i>E-Commerce</i>	:Suatu aktivitas Jual Beli secara online menggunakan jaringan internet	1
<i>E-Marketplace</i>	:Media online berbasis internet untuk melakukan kegiatan jual beli	2
Pelanggan	:Seseorang yang selalu menggunakan produk atau layanan dari sebuah perusahaan	2
<i>M-S Quality</i>	:Suatu metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dari suatu penyedia layanan <i>online</i> berbasis <i>mobile/phone</i> dan internet	5
<i>Performance Difference</i>	:Perbedaan tingkat kinerja antara tingkat kinerja perusahaan focal dengan perusahaan kompetitor	10
GAP	:Kesenjangan antara nilai tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan	11
Diagram kartesius	:Diagram yang digunakan untuk mengklasifikasikan atribut layanan menggunakan metode IPCA	17
Perusahaan Focal	:Perusahaan utama yang dijadikan penelitian	27