DAFTAR ISTILAH

Afiliasi	:	Bentuk kerja sama antara dua lembaga pendidikan, biasanya yang satu lebih besar daripada yang lain, tetapi masing-masing berdiri sendiri.
Institusi	:	Sesuatu yang dilembagakan oleh undang-undang, adat atau kebiasaan.
LSP	:	Lembaga Sertifikasi Profesi, merupakan lembaga pelaksanan kegiatan sertifikasi profesi yang memperoleh lisensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).
Praktisi	:	Pelaksana atau yang mempraktikkan.
Grade	:	Tingkat atau standar dari sesuatu.
Mindset	:	Pola pikir seseorang.
Non-degree	:	Tidak mendapatkan gelar atau ijazah.
Captive market	:	Pasar potensial yang sudah tersedia.
Why Why Analysis	:	Suatu metode yang digunakan dalam *root cause analysis* dalam rangka untuk *problem solving* yaitu mencari akar suatu masalah atau penyebab dari *defect* supaya sampai ke akar penyebab masalah.
Survei	:	Penelitian secara komprehensif.
VoC	:	*Voice of Customer*, merupakan metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas untuk memahami kebutuhan pelanggan yang menggerakkan perancangan.
EduQUAL	:	Metode dengan dimensi-dimensi yang diciptakan yang berdasarkan pada pendekatan *SERVQUAL* dan saran dari para ahli untuk mengukur persepsi kualitas layanan pendidikan.
SERVQUAL	:	Metode yang didesain untuk mengukur kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan.
Model Kano	:	Metode untuk mengkategorikan atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh setiap atribut.
Dysfunctional	:	Pertanyaan mengenai atribut yang memiliki kinerja buruk.
Functinal	:	Pertanyaan mengenai atribut yang memiliki kinerja baik.
IPA	:	*Importance Performance Analysis*, merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut mana yang harus ditingkatkan, ditawarkan, atau dilakukan inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
COURSEQUAL	:	Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dan keluaran berdasarkan pengalaman yang didapat dari kegiatan perkuliahan.

QFD	:	*Quality Function Deployment*, merupakan metode yang digunakan untuk mengembangkan kualitas desain untuk memuaskan pelanggan dan kemudian menerjemahkan permintaan pelanggan menjadi target desain dan poin utama kualitas jaminan untuk digunakan di seluruh tahap produksi.
True Customer Needs	:	Atribut yang dijadikan prioritas untuk pengembangan produk.
Framework	:	Suatu struktur konseptual dasar yang digunakan untuk memecahkan atau menangani suatu masalah kompleks.
Item	:	Pokok atau butir.