

DAFTAR ISTILAH

- Benchmarking* : Nilai atau data terhadap objek penelitian pada pesaing yang dapat dijadikan titik acuan pengembangan.
- Depth interview* : Metode memperoleh data untuk penelitian dengan cara tanya jawab dengan tatap muka antara pewawancara dengan responden.
- Direction of movement* : Pengukuran kuantitas dari masing-masing poin pada matriks *hows* dalam matrix *House of Quality*.
- EduQual* : Dimensi kualitas yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan yang dikembangkan oleh Mahapatra (2007).
- Elements planning* : Fase kedua pada model QFD *for higher education* yang menerjemahkan *service elements* ke dalam *key process operations*.
- Expected needs* : Kebutuhan dasar pelanggan yang dituntut untuk dipenuhi.
- Framework* : Kerangka kerja suatu konsep atau metode.
- Goal* : Tingkat kepuasan pelanggan yang dituju untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- Hidden needs* : Kebutuhan pelanggan yang dibidang tidak penting atau tidak disebut oleh pelanggan, namun jika dipenuhi akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- High-impact needs* : Kebutuhan pelanggan yang menghasilkan kepuasan yang tinggi jika dipenuhi dan kepuasan yang rendah jika tidak dipenuhi.
- House of Quality* : Serangkaian matriks yang digunakan dalam proses iterasi QFD dan sering juga disebut sebagai istilah lain dari QFD.
- Improvement ratio* : Sebuah ukuran untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang diinginkan.

<i>Key process operations</i>	: Hasil dari iterasi kedua HOQ berupa operasi atau tindakan yang dibutuhkan untuk memenuhi <i>service elements</i> .
<i>Low-impact needs</i>	: Kebutuhan yang diucapkan pelanggan namun tidak memiliki hubungan langsung terhadap kepuasan pelanggan.
Matriks Klein Grid	: Matriks yang mengelompokan VOC untuk memudahkan pengembangan produk yang dikembangkan oleh Robert Klein.
<i>Operations planning</i>	: Fase ketiga dan terakhir pada model QFD <i>for higher education</i> yang menerjemahkan <i>key process operations</i> ke dalam <i>operations requirements</i> .
<i>Operation requirement</i>	: Hasil akhir dari QFD <i>for higher education</i> berupa operasi spesifik yang juga menjadi dasar rekomendasi perbaikan.
<i>Paper</i>	: Hasil laporan penelitian yang menjadi referensi dalam penelitian ini.
<i>Planning matrix</i>	: Bagian dari QFD yang mengandung informasi strategis dan perencanaan keputusan.
<i>Pretest</i>	: Uji pendahuluan terhadap kemampuan responden dalam memahami kuesioner.
<i>Raw weight</i>	: Bobot kepentingan menyeluruh dari setiap VOC.
<i>Sales point</i>	: Daya jual yang dimiliki setiap VOC yang dipertimbangkan dalam perhitungan bobot kepentingan.
<i>Service elements</i>	: Hasil dari HOQ pertama, berupa elemen yang dibutuhkan untuk memenuhi <i>true customer needs</i> . Biasa disebut juga karakteristik teknis.
<i>Service planning</i>	: Fase pertama pada model QFD <i>for higher education</i> yang menerjemahkan kebutuhan pelanggan atau <i>true customer needs</i> ke dalam <i>service elements</i> .
<i>ServQual for higher education</i>	: Dimensi kualitas yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan yang dikembangkan oleh Owlia & Aspinwall (1996).

- Skala Likert : Skala berupa angka ordinal yang menjadi alat ukur kepuasan dan kepentingan.
- Technical response* : Respon dari pengelola dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
- Voice of customer* : Ungkapan pelanggan dapat berupa keluhan atau kebutuhan terhadap suatu produk atau layanan.
- Weighted average performance* : Bobot nilai kepuasan maupun kepentingan rata-rata dari seluruh responden penelitian.