

## Daftar Istilah

<b>Nama Istilah</b>	<b>Makna Istilah</b>
Atribut Kuat	Atribut Kualitas yang memiliki nilai kepuasan pelanggan yang bernilai positif dan menandakan kinerja atribut kualitas tersebut melampaui harapan pelanggan.
Atribut Lemah	Atribut Kualitas yang memiliki nilai kepuasan pelanggan yang bernilai negatif dan menandakan kinerja atribut kualitas tersebut masih berada dibawah harapan pelanggan.
<i>Metode Service Quality</i>	Metode yang digunakan untuk mencari nilai kepuasan pelanggan baik itu produk maupun jasa dengan cara mencari nilai selisih antara tingkat kenyataan dan tingkat harapan dari setiap atribut kebutuhan yang akan menghasilkan nilai <i>Gap</i> yang kemudian dikalikan dengan tingkat kepentingan atribut kebutuhan tersebut.
Gap	Kesenjangan antara dua entitas.
Kategori <i>Attractive</i>	Ketidakhadiran atribut kualitas di kategori ini tidak menimbulkan kepuasan pelanggan, namun, pelanggan akan bahagia ketika atribut kualitas di kategori ini hadir atau dikembangkan.
Kategori <i>One Dimensional</i>	Tingkat kepuasan pelanggan berbanding lurus secara proporsional terhadap atribut kualitas di kategori ini. Ketika atribut kualitas di kategori ini dipenuhi, maka akan memuaskan pelanggan, tetapi jika tidak dipenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.
Kategori <i>Must Be</i>	Atribut kualitas dasar yang harus ada di dalam suatu produk atau layanan. Di dalam pelayanan, ketidakhadiran atribut kualitas di kategori ini akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.
Kategori <i>Indifferent</i>	Atribut Kualitas di kategori ini tidak memberikan efek terhadap kepuasan pelanggan, baik atribut kualitas ini hadir atau tidak.
Kategori <i>Questionable</i>	Atribut kualitas di kategori ini berasal dari kesalahpahaman dan ketidaksesuaian jawaban pelanggan terhadap survey atau pengisian kuesioner.
Kategori	Pelanggan akan merasa puas apabila atribut kebutuhan ini tidak

Reverse	diberikan
Model Kano	Model untuk mengelompokkan atribut kualitas suatu produk atau pelayanan ke dalam kategori Kano berdasarkan seberapa baik atribut kualitas tersebut dalam memuaskan kebutuhan pelanggan
Pertanyaan Fungsional	Pernyataan yang menangkap perasaan pelanggan ketika atribut kualitas hadir di penawaran produk atau pelayanan.
Pernyataan Disfungsional	Pernyataan yang menangkap perasaan pelanggan ketika atribut kualitas itu tidak hadir di penawaran produk atau pelayanan.
<i>True Customer Needs</i>	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah pelayananan atau produk.
<i>Voice of Customers</i>	Kebutuhan pelanggan mentah berdasarkan hasil wawancara, diskusi, atau kuisioner.