

## DAFTAR ISTILAH

|                         |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>attractive</i>       | : salah satu kategori Kano yang tidak membuat pelanggan tidak puas apabila atribut dengan kategori tersebut memiliki kinerja rendah tetapi apabila atribut tersebut memiliki kinerja tinggi pelanggan akan merasa sangat puas |
| <i>benchmarking:</i>    | suatu proses perbaikan dengan menggunakan pembandingan sebagai tolok ukur perbaikan                                                                                                                                           |
| <i>critical part</i>    | : bagian dari metode QFD iterasi dua (part deployment), critical part ini didapatkan dari karakteristik teknis                                                                                                                |
| <i>customer</i>         | : orang yang membeli produk atau menggunakan jasa atau layanan dari suatu perusahaan                                                                                                                                          |
| <i>dysfunctional</i>    | : pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk                                                                                                                      |
| <i>expected service</i> | : layanan yang diharapkan pelanggan                                                                                                                                                                                           |
| <i>functional</i>       | : pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik                                                                                                                       |
| <i>gap</i>              | : kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima pelanggan                                                                                                                                                         |
| <i>indifferent</i>      | : salah satu kategori Kano yang apabila atribut dalam kategori tersebut ada atau tidak ada tidak menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan                                                                            |
| Model kano              | : model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan                                                           |
| <i>must be</i>          | : salah satu kategori Kano yang membuat pelanggan tidak puas apabila atribut dengan kategori tersebut memiliki kinerja rendah tetapi apabila atribut tersebut                                                                 |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Non probability sampling</i> | memiliki kinerja tinggi pelanggan tidak merasa puas<br>cara pengambilan sampel yang tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel                                                                                    |
| <i>One-Dimensional</i>          | : salah satu kategori kano yang membuat pelanggan tidak puas apabila atribut dengan kategori tersebut memiliki kinerja yang rendah dan apabila atribut tersebut memiliki kinerja tinggi pelanggan akan merasa puas                                                         |
| <i>part deployment</i>          | : merupakan QFD iterasi dua yang mengolah atribut karakteristik teknis menjadi <i>critical part</i>                                                                                                                                                                        |
| <i>perceived service</i>        | : Layanan yang dirasakan pelanggan                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>QFD</i>                      | : metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan |