

## DAFTAR ISTILAH

CTQ ( <i>Critical to Quality</i> )	:	Atribut-atribut yang terdapat dalam produk, layanan dan praktek-praktek yang sangat penting untuk diperhatikan karena berdampak langsung pada kepuasan pelanggan
CTQ Kunci	:	Kriteria karakteristik kualitas yang berhubungan langsung dengan kebutuhan spesifik dari pelanggan terhadap suatu proses atau layanan
CTQ Potensial	:	Kriteria karakteristik kualitas yang menimbulkan dan (atau) memiliki potensial untuk menimbulkan kegagalan atau kecacatan
<i>Defect</i>	:	Kegagalan dari produk atau layanan untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan
DPMO	:	Ukuran yang menunjukkan banyaknya cacat atau kegagalan dari suatu produk maupun layanan terhadap suatu karakteristik kualitas (CTQ) per satu juta kesempatan
SIPOC	:	<i>Suppliers- Inputs- Processes- Output- Customers</i>
Kapabilitas Proses	:	Suatu ukuran kinerja kritis yang menunjukkan proses mampu atau tidak menghasilkan sesuai dengan spesifikasi output yang ditetapkan oleh manajemen berdasarkan kebutuhan expektasi pelanggan
Variasi	:	Ketidakteraturan dalam sistem industri sehingga menimbulkan perbedaan dalam kualitas produk (barang/ jasa) yang dihasilkan
VOC ( <i>Voice of Customer</i> )	:	Data (Komplain, survey, komentar, riset pasar dan sebagainya) yang mencerminkan kebutuhan para pelanggan sebuah perusahaan yang harus diterjemahkan kedalam persyaratan yang dapat diukur untuk proses.