

DAFTAR ISTILAH

- Contact Center : adalah pelayanan jarak jauh yang dilakukan dengan menggunakan sambungan telepon.
- QFD : *Quality Function Deploymen* merupakan suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- HoQ : *House of Quality* atau gambaran yang menampilkan *Voice of Customer* atau kebutuhan pelanggan serta karakteristik teknis yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- WAP : *Weighted Average Performance* atau metode penghitungan performansi dari suatu kebutuhan menurut kepentingannya bagi pelanggan.
- Voice of Customer* : Suara pelanggan atau kebutuhan pelanggan.
- Voice of Engineer* : Terjemahan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis dengan spesifikasi yang sesuai kemampuan perusahaan.
- Brainstorming* : Pembangkit sejumlah besar gagasan untuk kemudian dilakukan penyeleksian terhadap gagasan – gagasan tersebut sehingga didapatkan gagasan yang cukup berharga untuk ditindak lanjuti.
- Benhcmarking* : Upaya membandingkan sesuatu dengan produk lain yang sejenis, kemudian menirukan dan menambahkan agar lebih baik.