

## DAFTAR ISTILAH

- Cetak Offset* : Merupakan suatu teknik cetak yang mendopsi teknik cetak datar (*planographic*) yang memiliki pengertian bahwa bagian yang dicetak (*area image*) dan bagian yang tidak tercetak (*area non image*) sama tinggi. Teknik cetak tersebut memanfaatkan sifat tolak-menolak antara air dan minyak (tinta).
- Critical to Quality* : Atribut-atribut yang sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Merupakan elemen dari suatu produk, proses, atau praktek-praktek yang berdampak langsung kepada kepuasan pelanggan.
- Customer* : Pelanggan yang menggunakan produk maupun jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.
- Defects* : Jumlah kegagalan (cacat) yang dihasilkan didalam upaya memberikan karakteristik-karakteristik yang diinginkan oleh pelanggan.
- Defect per Opportunity* : Ukuran kegagalan yang dihitung dalam program peningkatan kualitas *Six Sigma*, yang menunjukkan banyaknya cacat atau kegagalan per satu kesempatan
- Defect per Million Opportunity* : Ukuran kegagalan yang dihitung dalam program peningkatan kualitas *Six Sigma*, yang menunjukkan banyaknya cacat atau kegagalan per sejuta kesempatan.

<i>Failure mode</i>	: Berupa kegagalan atau kecacatan yang terjadi pada komponen dari sistem/alat yang dianalisis.
<i>Fishbone Chart</i>	: Merupakan diagram yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.
<i>Hidrophyllic</i>	: Merupakan bagian dari plat cetak yang digunakan pada mesin <i>offset</i> yang memiliki sifat menerima air dan menolak tinta didalam proses pencetakan.
<i>Oleophylic</i>	: Merupakan bagian dari plat cetak yang digunakan pada mesin <i>offset</i> yang memiliki sifat menerima tinta dan menolak air didalam proses pencetakan.
<i>Reward</i>	: Penghargaan yang diberikan kepada pegawai apabila melaksanakan pekerjaan dengan sangat baik dan memberikan perubahan kepada perusahaan kearah yang lebih baik.
<i>Voice of Customer</i>	: Keinginan atau kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa.