

## DAFTAR ISTILAH

<i>Competitive benchmarking</i>	: Nilai atau data terhadap objek penelitian pada pesaing yang dapat dijadikan titik acuan pengembangan.
<i>Goal</i>	: Sasaran perbaikan yang ingin dicapai dan sebagai level yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>House of Quality</i>	: Iterasi ke satu perencanaan layanan yang berisi informasi mengenai kebutuhan pelanggan, kepentingan serta persepsi dan kepuasan pelanggan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya.
<i>Improvement ratio</i>	: Perbandingan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan <i>goal</i> yang ingin dicapai.
<i>Part Deployment</i>	: Iterasi ke dua berisi faktor-faktor teknis yang <i>critical</i> terhadap pengembangan produk atau layanan.
<i>Sales points</i>	: Informasi mengenai kemampuan suatu bagian layanan dalam mempengaruhi tingkat penjualan layanan.
<i>Service Quality</i>	: Kualitas layanan yang dirasakan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dari penyedia layanan.
<i>Raw Weight</i>	: Bobot dari masing-masing atribut kebutuhan yang dipengaruhi oleh tingkat kepentingan, <i>improvement ratio</i> dan <i>sales point</i> .
<i>Concept Development</i>	: Tahap pengembangan pada konsep karakteristik teknis yang akan diturunkan pada tahap QFD iterasi 2.
<i>Normalized weight</i>	<i>raw</i> : Pemberian skala dari 0 hingga 1 yang ditentukan dengan hasil bagi <i>raw weight</i> dibagi total <i>raw weight</i>
<i>Reability</i>	: Kepercayaan terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan cara yang tepat dan konsisten.
<i>Assurance</i>	: Kompetensi untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan.
<i>Tangible</i>	: Segala sesuatu pada perusahaan yang dapat diamati secara fisik oleh pelanggan yang sudah menggunakan

layanan, termasuk peralatan, fasilitas fisik, material dan penampilan.

*Responsiveness* : Ketersediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

*Web service* : Salah satu bentuk sistem perangkat lunak yang didesain untuk mendukung interaksi mesin ke mesin melalui jaringan.

*Quality function deployment* : Metode dan teknik yang digunakan untuk mengembangkan desain kualitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada konsumen dan kemudian menerjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam target desain.