

DAFTAR ISTILAH

- QFD : QFD merupakan suatu metodologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen
- AHP : Suatu teori umum tentang pengukuran yang digunakan untuk menemukan skala rasio baik dari perbandingan berpasangan yang diskrit maupun kontinu
- VoC : Suatu istilah yang digunakan untuk mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk
- Customer needs* : Apa yang diinginkan/ diharapkan konsumen terhadap suatu produk atau jasa.