

DAFTAR ISTILAH

<i>Benchmarking</i>	: Suatu proses perbaikan dengan menggunakan pembandingan sebagai tolok ukur perbaikan
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi atau nilai karakteristik teknis prioritas yang telah diturunkan sebelumnya menjadi karakteristik teknis yang lebih spesifik dan terfokus
<i>Customer</i>	: Pengguna produk atau jasa
<i>E-SERVQUAL</i>	: Sebuah metode survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik
Fitur	: Media yang dikembangkan untuk memenuhi suatu tujuan tertentu yang di dalamnya terdapat konten-konten yang menunjang tercapainya tujuan tersebut
<i>Framework</i>	: Kerangka kerja
<i>Functional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
<i>House of Quality</i>	: Tahapan pertama atau iterasi pertama dalam penerapan metodologi <i>Quality Function Deployment</i> .
Karakteristik Teknis	: Kapabilitas perusahaan dalam usaha untuk merealisasikan <i>True Customer Needs</i> .
Konten	: Informasi atau data yang ditampilkan di dalam sebuah fitur
Model Kano	: Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan

- Part Deployment* : Tahapan kedua atau iterasi kedua dalam penerapan metodologi *Quality Function Deployment*.
- Quality Function Deployment* : Metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan suatu produk untuk menetapkan spesifikasi dan keinginan pelanggan
- True Customer Needs* : Suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan mengenai suatu produk atau layanan