

DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Nilai kepentingan yang berasal dari hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano
<i>Benchmark</i>	: Suatu teknik membandingkan dan mengukur kinerja perusahaan terhadap kinerja pesaing yang terbaik di kelasnya
<i>Broadcast</i>	: Pengiriman informasi sekaligus dalam jumlah besar
<i>Classification Tree</i>	: Metode yang digunakan untuk mendapatkan kemungkinan kombinasi
<i>Clustering</i>	: Pengelompokan data pelanggan berdasarkan kriteria yang sama
<i>Critical Part</i>	: Karakteristik teknis yang dijabarkan secara spesifik
<i>Column Weight</i>	: Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau critical part untuk prioritas pengembangan
<i>Customer Relationship</i>	: Hubungan baik yang diciptakan perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan
<i>Depth Interview</i>	: Wawancara yang dilakukan secara mendalam agar mendapatkan informasi secara menyeluruh
<i>Direction of Goodness</i>	: Target yang ditentukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan
<i>House of Quality</i>	: Matriks yang disusun dalam penerapan QFD iterasi 1
<i>Insentif</i>	: Uang untuk mendorong seseorang melakukan sesuatu
<i>Interface</i>	: Sarana yang digunakan untuk mempermudah komunikasi dengan <i>user</i>
<i>Interstisi</i>	: Iklan yang muncul pada saat <i>loading</i> di suatu web
Karakteristik Teknis	: Respon perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
<i>Masking ID</i>	: Pengiriman informasi dengan menggunakan identitas tertentu, nama produk atau perusahaan.
<i>Matriks Part</i>	: Matriks perencanaan yang bertujuan untuk mengukur kebutuhan pelanggan dan menetapkan tujuan kinerja kepuasan (QFD iterasi 2)
<i>Deployment</i>	
<i>Mobile Advertising</i>	: Iklan yang ditampilkan di perangkat <i>mobile</i> /nirkabel
Model Kano	: Model yang dikembangkan dengan tujuan untuk memahami

	hubungan antara pemenuhan kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
<i>Probability</i>	: Kemungkinan perusahaan untuk merealisasikan target yang ditetapkan perusahaan
<i>Profiling</i>	: Penggambaran karakteristik pelanggan dalam suatu data
<i>Provider</i>	: Penyedia layanan atau jasa
<i>Quality Function</i>	: Suatu metodologi terstruktur untuk pengembangan produk dan layanan berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan
<i>Deployment</i>	
<i>Service Quality</i>	: Suatu metode yang digunakan untuk menilai <i>gap</i> kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan
<i>Shortcode</i>	: Digit atau angka pendek yang digunakan untuk pengiriman informasi
<i>True Customer Need</i>	: Kebutuhan pelanggan yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
<i>Voice of Customer</i>	: Suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan mengenai suatu produk atau layanan
<i>Voice of Engineer</i>	: Kumpulan karakteristik dan spesifikasi teknis yang ingin dikembangkan oleh tim peneliti