

DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	:	Hasil perkalian antara Nilai Kepuasan Pelanggan dengan nilai pengali kategori Kano.
<i>Assurance</i>	:	Kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan.
<i>Benchmarking</i>	:	Suatu proses membandingkan antar perusahaan.
<i>Brainstorming</i>	:	Suatu proses untuk memperoleh ide-ide dari seseorang / sekelompok orang.
<i>Competitor</i>	:	Pesaing dalam usaha.
<i>Continous Quality Improvement</i>	:	Suatu aktivitas perbaikan kualitas yang berkesinambungan.
<i>Critical Part</i>	:	Spesifikasi teknis yang harus dipenuhi untuk mewujudkan suatu konsep perbaikan.
<i>Customer</i>	:	Pengguna produk / jasa.
<i>Delay</i>	:	Keterlambatan melebihi waktu yang telah ditentukan.
<i>Empathy</i>	:	Usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan secara individual.
<i>Handling</i>	:	Proses penanganan bagasi / muatan.
<i>House of Quality (HoQ)</i>	:	Matriks kebutuhan pelanggan yang bertujuan untuk melihat kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan oleh perusahaan (QFD iterasi satu).
<i>Intangible</i>	:	Produk yang memiliki sifat tidak berwujud / berbentuk.
Karakteristik Teknis	:	Kumpulan keinginan pelanggan terhadap suatu produk / jasa yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
<i>Lean Six Sigma</i>	:	Suatu metode peningkatan kualitas dengan fokus mengurangi cacat pada proses produksi.
Model Kano	:	Suatu model yang bertujuan untuk memahami hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
<i>Part Deployment</i>	:	Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk mewujudkan suatu konsep perbaikan (QFD iterasi dua).

<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	:	Suatu metode dalam pengembangan produk yang berdasarkan kebutuhan pelanggan dengan melihat kemampuan perusahaan untuk mewujudkannya.
<i>Reliability</i>	:	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan.
<i>Responsiveness</i>	:	Ketanggapan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
SERVQUAL	:	Suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa.
<i>Tangible</i>	:	Produk yang berwujud.
<i>True Customer Needs</i>	:	Atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas dalam proses pengembangan produk.
<i>Voice of Customer</i>	:	Keinginan dari pelanggan terhadap suatu produk / jasa.
<i>Word of Mouth</i>	:	Pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut.