

## DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importace</i>	:	Hasil perkalian nilai kepentingan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
<i>Analytical Hierarchy Process</i>	:	Metode yang dapat menyederhanakan dan mempercepat proses pengambilan keputusan dengan cara menyusun variabel - variabel yang ada dalam suatu hirarki
<i>Brainstorming</i>	:	Suatu proses memperoleh ide dari banyak peserta pertemuan atau kelompok
<i>Benchmarking</i>	:	Studi Proses pada sebuah unit atau perusahaan dengan membandingkan dengan unit lain atau perusahaan lain yang lebih unggul sehingga dapat diadopsi
<i>Column Weight</i>	:	Hasil penjumlahan yang didapatkan dari nilai korelasi karakteristik teknis dengan <i>true customer need</i>
<i>Customer</i>	:	Seseorang yang menggunakan produk atau jasa
<i>Customer Needs</i>	:	Atribut kebutuhan pelanggan yang akan dijadikan prioritas dalam pengembangan produk ataupun jasa
<i>Critical Part</i>	:	Spesifikasi yang harus dipenuhi guna dapat melakukan perbaikan
<i>Education Quality (EduQual)</i>	:	Metode peningkatan kualitas yang digunakan dalam meneliti pendidikan
HoQ ( <i>House of Quality</i> )	:	Nama lain dari QFD iterasi satu. Matriks yang berisi mengenai kebutuhan pelanggan yang bertujuan untuk mengumpulkan apa saja kebutuhan dan keinginan konsumen.
Karakteristik Teknis	:	Kumpulan hasil terjemahan keinginan konsumen yang ditentukan oleh perusahaan dan tim pengembang
<i>Lean Six Sigma</i>	:	perbaikan kualitas yang dilakukan dengan mengeliminasi <i>waste</i> dan mencapai <i>zero defect</i>
<i>Part Deployment</i>	:	Nama lain dari QFD iterasi dua. Matriks yang berisi mengenai perencanaan produk yang bertujuan untuk mengukur kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menetapkan performansi kepuasan
QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> )	:	Sebuah metode pengembangan produk maupun jasa yang didapatkan berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen.
<i>Refine Kano</i>	:	Metode peningkatan kualitas dengan melihat atribut - atribut kepentingan pelanggan.

<i>True Customer Needs</i>	:	Atribut kebutuhan yang dijadikan sebagai dasar pengembangan suatu produk ataupun jasa
TQM ( <i>Total Quality Management</i> )	:	Sebuah metode perbaikan kualitas yang berfokus pada <i>Quality Control</i> dengan mempertimbangkan kemampuan pekerja
VoC ( <i>Voice of Customer</i> )	:	Keluhan ataupun harapan pelanggan mengenai produk ataupun jasa