

DAFTAR ISTILAH

- Critical to Quality* : Atribut-atribut yang sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan, yang merupakan elemen dari produk, proses, atau praktik-praktik yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.
- Defect Rate* : Atau *reject rate* dinotasikan dengan huruf p, merupakan rasio dari jumlah ketidaksesuaian dengan spesifikasi atau jumlah item yang cacat dengan total item yang diproduksi atau diinspeksi.
- DMAIC : *Define, Measure, Analyze, Improve, Control* merupakan salah satu dari tahapan-tahapan implementasi konsep *Six Sigma* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja proses bisnis yang telah ada dengan menghasilkan kinerja bebas kesalahan (*zero defect/errors*).
- SIPOC : *supplier, input, process, output, customer* adalah diagram sederhana yang memberikan gambaran umum untuk memahami elemen-elemen kunci sebuah proses bisnis.
- Six Sigma* : Suatu metodologi sistematis yang berfokus pada faktor kunci yang mengendalikan kinerja suatu proses, mengaturnya pada tingkat yang paling baik, dan menjaganya agar tetap pada *level* tersebut.