

## DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil perkalian nilai harapan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
<i>Benchmarking</i>	: Studi proses atau sistem dari unit atau perusahaan lain untuk dibandingkan terhadap unit atau perusahaan kita agar dapat diadopsi praktik terbaik dari yang terbaik
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk dapat mewujudkan suatu konsep perbaikan
<i>Brainstroming</i>	: Suatu proses tanpa penilaian untuk memperoleh ide dari banyak peserta pertemuan atau kelompok
HoQ	: Matriks kebutuhan pelanggan yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pengguna (QFD pada iterasi pertama)
Karakteristik Teknis	: Kumpulan keinginan terhadap suatu produk atau proses yang ditetapkan oleh perusahaan yang juga menunjukkan suara atau keinginan dari tim pengembang
Model KANO	: Suatu model untuk mengkategorikan atribut dari sebuah produk berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dapat memuaskan pelanggan.
<i>Part Deployment</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk dapat mewujudkan suatu konsep perbaikan produk atau jasa (QFD pada iterasi dua)
QFD	: Suatu metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan
SERVQUAL	: Metode untuk mengkategorikan atribut dari produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

- True Customer Needs* : Atribut kebutuhan yang dijadikan prioritas pengembangan produk.
- Voice Of Customer* : Keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa