

## DAFTAR ISTILAH

- Critical to Quality* : Atribut-atribut yang sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Merupakan elemen dari suatu produk, proses, atau praktek-praktek yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.
- Defect* : Kegagalan untuk memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
- DMAIC : *Define, Measure, Analyze, Improve, Control*, merupakan proses untuk peningkatan terus menerus menuju target *Six Sigma*. DMAIC dilakukan secara sistematis, berdasarkan ilmu pengetahuan dan fakta.
- DPO : *Defect Per Opportunity*, merupakan ukuran kegagalan dalam *Six Sigma* yang menunjukkan banyaknya cacat atau kegagalan per satu kesempatan.
- Six Sigma* : Suatu metodologi yang menyediakan alat-alat untuk peningkatan proses bisnis dengan tujuan menurunkan variasi proses dan meningkatkan kualitas produk
- Sigma Level* : Merupakan ukuran kemampuan proses perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa.
- SIPOC : *Supplier, Input, Process, Output, Customer*, merupakan diagram sederhana yang memberikan gambaran umum untuk memahami elemen-elemen kunci sebuah proses bisnis.