

DAFTAR ISTILAH

QFD	: Metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
Model Kano	: Sebuah model untuk mengkategorisasikan atribut dari produk berdasarkan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pelanggan.
TQM	: Metode peningkatan kualitas yang berfokus pada <i>Voice of Customer</i> .
HoQ	Sebuah matriks dari kebutuhan pelanggan yang berfungsi untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>Brand Awareness</i>	: Kemampuan pelanggan dalam mengenal atau pun mengingat sebuah produk atau <i>brand</i> .
<i>Brainstorming</i>	: Sebuah proses untuk mendapatkan beberapa ide dari sebuah pertemuan dengan beberapa orang atau grup.
<i>Benchmarking</i>	: Studi tentang proses atau sistem unit atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik yang paling baik
<i>True Customer Needs</i>	: Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.
<i>Voice of Customer</i>	: sebuah keinginan pelanggan atas suatu produk atau pun jasa.
<i>Service Quality</i>	: Sebuah metode untuk mengkategorisasikan atribut dari suatu produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

- Critical Part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan
- Part Deployment* : Spesifikasi yang harus dipenuhi agar dapat mewujudkan konsep perbaikan suatu produk maupun layanan.
- Adjusted Importance* : Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori KANO
- Direction of Goodness* : Satuan dari sebuah pengukuran Karakteristik Teknis