

DAFTAR ISTILAH

Model Kano:	Model yang dikembangkan dengan maksud memahami hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan yang diterima oleh pelanggan
<i>Customer Needs:</i>	keinginan pelanggan
<i>Bechmark:</i>	Perbandingan kemampuan dari berbagai aspek untuk meningkatkan peforma
<i>Adjusted Importance:</i>	Hasil perkalian dari nilai kepuasan pelanggan dengan factor pengali kategori Kano
e-Warong:	Program pemeritan berupa bantuan non-tunai
<i>House of Quality:</i>	Diagram untuk menentukan hubungan antara konsumen dan kemampuan perusahaan
<i>True Customer Needs:</i>	Keinginan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah penelitian
<i>Fiber Optic:</i>	Teknologi yang menggunakan serat kaca untuk mengirimkan data berupa gelombang cahaya
<i>Service Quality:</i>	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen
Karakteristik Teknis:	Kumpulang keinginan pelanggan yang sudah diartikan dari <i>customer needs</i>
<i>Critical part:</i>	Spesifikasi dari karakteristik teknis yang akan memenuhi perbaikan
<i>Part Deployment:</i>	Upaya untuk mengukur kebutuhan dan keinginan konsumen
<i>Brainstorming:</i>	Teknik penyelesaian dari suatu masalah dengan mengumpulkan gagasan secara spontan dari anggota kelompok
QFD:	Metode pengembangan produk atau jasa yang didapatkan berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen