

DAFTAR ISTILAH

- Part Deployment* : Merupakan QFD iterasi kedua yang mengolah atribut karakteristik teknis menjadi *critical part*.
- Quality Function Deployment (QFD)* : Metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- HOQ* : House of Quality, merupakan tahap pertama (Iterasi 1) dalam metodologi QFD
- Benchmarking* : Suatu proses perbaikan dengan menggunakan pembandingan sebagai tolak ukur perbaikan.
- Brainstroming* : Proses tanpa penilaian untuk memperoleh ide-ide dari beberapa pihak atau kelompok.
- Critical Part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk dapat mewujudkan suatu konsep perbaikan.
- Customer* : Pengguna produk atau jasa tertentu.
- Customer Needs* : Atribut kebutuhan yang dijadikan prioritas pengembangan produk.
- 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 mengategorikan atribut dari sebuah produk berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dapat memuaskan konsumen.
- Tangible* : Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan,

pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

Responsiveness : Kesadaran dan keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen.

Empathy Kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada konsumen melalui layanan yang diberikan bahwa konsumen itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

Assurance : Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana konsumen akan merasa aman dan terjamin.

Reliability : Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.