

## DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan
<i>Brainstorming</i>	: Suatu teknik daya cipta dalam mendesain timbulnya banyak gagasan.
<i>Benchmark</i>	: Suatu proses perbaikan dengan menggunakan pembandingan sebagai tolak ukur.
<i>Critical Part</i>	: Bagian dari <i>QFD</i> Iterasi kedua ( <i>part deployment</i> ), <i>critical part</i> didapat dari karakteristik teknis.
<i>Customers</i>	: Pengguna produk atau jasa.
<i>Direction of Goodness</i>	: Suatu pengukuran persyaratan teknis.
<i>House of Quality</i>	: Matriks kebutuhan, bertujuan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pengguna. dengan faktor pengali kategori Kano.
Model Kano	: Suatu model untuk mengkategorikan atribut dari sebuah produk atau jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dapat memuaskan pelanggan.
<i>Part Deployment</i>	: Matriks perencanaan, bertujuan untuk mengukur kebutuhan pengguna dan menetapkan tujuan performansi kepuasan
<i>Quality Function Deployment</i>	: Suatu metodologi untuk pengembangan produk atau jasa berdasarkan keinginan atau kebutuhan pengguna.
<i>True customer needs</i>	: Atribut kebutuhan yang dijadikan prioritas pengembangan produk
<i>Voice of Customers</i>	: Sesuatu yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.