

DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
- Benchmarking* : Studi tentang proses suatu sistem atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik yang paling baik.
- Brainstorming* : Sebuah proses untuk mendapatkan beberapa ide dari sebuah pertemuan dengan beberapa orang atau grup.
- Column Weight* : Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau *critical part* untuk prioritas pengembangan
- Critical Part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan.
- Customer Needs* : Keinginan pelanggan terhadap sesuatu.
- Direction of Goodness* : Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
- E-SERVQUAL* : *Electronic Service Quality*, Sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan khusus elektronik
- HoQ : *House of Quality*, sebuah matriks dari kebutuhan pelanggan yang berfungsi untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Kompetitor : Pesaing dalam usaha.
- Model Kano : Sebuah model untuk mengategorisasikan atribut dari produk berdasarkan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pelanggan.
- NKP : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan lemah maupun kuat.

- Part Deployment* : Spesifikasi yang harus dipenuhi agar dapat mewujudkan konsep perbaikan suatu produk maupun layanan.
- QFD : *Quality Function Deployment*, metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Password* : kumpulan karakter atau string yang digunakan oleh pengguna jaringan atau sebuah sistem operasi yang mendukung banyak pengguna (multiuser) untuk memverifikasi identitas dirinya kepada sistem keamanan yang dimiliki oleh jaringan atau sistem tersebut.
- Service Quality* : Sebuah metode untuk mengategorisasikan atribut dari suatu produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.
- TQM : *Total Quality Management*, strategi peningkatan kualitas yang berfokus pada *Voice of Customer*.
- True Customer Needs* : Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.
- VoC : *Voice of Customer*, sebuah keinginan pelanggan atas suatu produk ataupun jasa.
- Situs web* : Halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet