

## DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil perkalian dari faktor pengali kategori Kano dengan nilai kepuasan pengunjung.
<i>Benchmarking</i>	: Perbandingan dengan kompetitor yang sejenis agar dapat meningkatkan performa.
<i>Brainstorming</i>	: Diskusi kelompok dalam menyelesaikan masalah.
<i>Column Weight</i>	: Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau <i>critical part</i> untuk prioritas pengembangan.
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi yang harus terpenuhi dalam melakukan suatu perbaikan.
<i>Customer Needs</i>	: Hasil <i>output</i> berupa keinginan dan kebutuhan pengunjung.
<i>Direction of Goodness</i>	: Nilai satuan dari karakteristik teknis.
HoQ	: <i>House of Quality</i> adalah matriks kebutuhan pengunjung yang bertujuan untuk mengumpulkan keinginan dan kebutuhan pengunjung.
Model Kano	: Model yang bertujuan menentukan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pengunjung.
NKP	: Nilai Kepuasan Pelanggan yang menentukan lemah dan kuat.
<i>Part Deployment</i>	: Perbaikan suatu produk atau layanan berdasarkan spesifikasi yang harus dipenuhi.
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i> adalah metode perbaikan kualitas layanan berdasarkan <i>true customer needs</i> .

<i>Ranking</i>	: Urutan dalam melakukan peningkatan kualitas layanan.
<i>Service Quality</i>	: Metode untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang sesuai.
<i>True Customer Needs</i>	: Atribut dari kebutuhan konsumen.
VoC	: <i>Voice of Customer</i> adalah keinginan konsumen.