

DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano
<i>Benchmarking</i>	: Studi tentang proses suatu sistem atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik yang lebih baik.
<i>Brainstorming</i>	: Sebuah proses diskusi untuk mendapatkan ide dari beberapa orang atau grup
<i>Column Weight</i>	: Penilaian bobot dari setiap karteck teknis atau <i>critical part</i> untuk prioritas pengembangan
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan.
<i>Direction of Goodness</i>	: satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
HoQ	: <i>House of Quality</i> , 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 di klarifikasikan sebagai atribut kebutuhan lemah maupun kuat.
<i>Part Deployment</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi agar dapat mewujudkan konsep perbaikan suatu produk maupun layanan.
QFD	: QFD merupakan metode yang berbasis pada customer needs dengan tujuan mengevaluasi kepuasan pelanggan dan melakukan pengembangan pada layanan.
Ranking	: Urutan prioritas untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan.
<i>True Customer Needs</i>	: Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.
<i>Store</i>	: Toko usaha