

## DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil perkalian nilai antara kategori *true customer needs* dengan nilai kepuasan pelanggan.
- Benchmarking* : Studi yang melihat proses atau sistem dari suatu perusahaan untuk dibandingkan terhadap unit perusahaan lain yang lebih unggul supaya dapat diadopsi.
- Blitz QFD* : Pendekatan dari metode QFD yang lebih cepat dalam merespon sensitivitas pasar dan perubahan teknologi, dan menawarkan perbaikan yang lebih signifikan.
- Brainstorming* : Proses untuk memperoleh ide-ide dari orang yang banyak dalam sebuah pertemuan tanpa dilakukannya penilaian.
- Captcha* : Suatu bentuk uji tantangan-tanggapan (*challenge-response test*) yang digunakan dalam perkomputeran untuk memastikan bahwa jawaban tidak dihasilkan oleh suatu komputer.
- Critical part* : Konsep perbaikan yang harus dipenuhi oleh spesifikasi perbaikan.
- Customer* : Pengguna produk atau jasa tertentu.
- House of Quality (HoQ)* : Matriks kebutuhan pelanggan (QFD pada iterasi pertama) yang bertujuan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pengguna.
- Karakteristik Teknis : Kumpulan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk (barang atau jasa) yang ditetapkan oleh perusahaan.

Model Kano	: Model untuk mengategorikan atribut yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan.
<i>Part deployment</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk dapat mewujudkan suatu konsep perbaikan (QFD iterasi dua).
<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	: Metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna dan melibatkan kemampuan perusahaan.
<i>True customer needs</i>	: Atribut kebutuhan yang dijadikan prioritas pengembangan produk.
<i>Voice of Customer (VoC)</i>	: Keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.
<i>Direction of goodness</i>	: Pengukuran kuantitas dari <i>critical part</i> dan karakteristik teknis.