

DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
- Benchmarking* : Studi tentang proses mengukur atau membandingkan suatu sistem atau perusahaan pribadi dengan unit atau perusahaan lain agar dapat menetapkan praktik yang paling baik.
- Brainstorming* : Sebuah proses untuk mendapatkan beberapa ide untuk mengembangkan solusi kreatif dari sebuah pertemuan dengan beberapa orang atau grup untuk menyelesaikan masalah tertentu.
- Column Weight* : Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau *Critical Part* untuk prioritas pengembangan berdasarkan bobot kepentingan.
- 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* : Sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan khusus elektronik
- HoQ : Sebuah matriks kebutuhan pelanggan yang berfungsi untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Kompetitor : Pesaing dalam usaha.
- Model Kano : Sebuah model untuk mengategorisasikan atribut dari produk atau layanan berdasarkan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pelanggan.
- NKP : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan lemah maupun kuat.

<i>Part Deployment</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi agar dapat mewujudkan konsep perbaikan suatu produk maupun layanan.
<i>Percentage column weight</i>	: Nilai bobot normalisasi dari penjumlahan <i>column weight</i> .
QFD	: Metodologi untuk pengembangan produk atau layanan berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>Ranking</i>	: Urutan prioritas untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan.
<i>Service Quality</i>	: Sebuah metode untuk mengategorisasikan atribut dari suatu produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.
TQM	: Strategi peningkatan kualitas yang berfokus pada kepuasan pelanggan.
<i>True Customer Needs</i>	: Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.
VoC	: Keinginan pelanggan atas suatu produk ataupun jasa.