

## DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil perkalian antara nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
<i>Adjusted Importance Percentage</i>	: Persentase hasil perkalian antara nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
<i>Benchmarking</i>	: Studi tentang proses suatu sistem atau perusahaan pribadi untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan lain agar dapat menetapkan praktik yang paling baik.
<i>Brainstorming</i>	: Sebuah proses untuk mendapatkan beberapa ide untuk mengembangkan solusi kreatif dari sebuah pertemuan dengan beberapa orang atau grup.
<i>Customer</i>	: Pelanggan yang biasanya membeli barang atau jasa dari perusahaan.
<i>Column Weight</i>	: Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau <i>critical part</i> untuk prioritas pengembangan berdasarkan bobot kepentingan.
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan.
<i>Customer Needs</i>	: Keinginan pelanggan terhadap sesuatu.
<i>Direction of Goodness</i>	: Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
<i>WEBQUAL</i>	: Sebuah instrument survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan khusus <i>website</i> .
HoQ	: Sebuah matriks kebutuhan pelanggan yang berfungsi untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
Kompetitor	: Pesaing dalam usaha.

<i>Lean Six Sigma</i>	: Konsep manajemen operasional yang merupakan sinergi dari <i>Lean</i> dan <i>Six Sigma</i> .
Model Kano	: Sebuah model untuk mengkategorisasikan 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.
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.
<i>Website</i>	: Halaman informasi yang disediakan melalui internet sehingga dapat diakses jika terkoneksi dengan jaringan internet.