

## DAFTAR ISTILAH

- Aplikasi Mobile* : Suatu aplikasi yang telah dirancang khusus untuk *platform mobile* (misalnya *iOS* dan *android*).
- True Customer Needs* : Kebutuhan pengguna yang harus diprioritaskan dalam pengembangan suatu layanan.
- QFD* : *Quality Function Deployment* merupakan metode pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Model Kano* : Sebuah model untuk mengkategorisasikan suatu atribut dari produk berdasarkan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pelanggannya.
- Webqual* : Suatu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*.
- Benchmarking* : Suatu proses mengidentifikasi praktek terbaik terhadap dua produk.
- Brainstorming* : Sebuah proses pencarian penyelesaian dari suatu masalah tertentu dengan mengumpulkan gagasan.
- Direction of Goodness* : Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
- NKP* : Nilai Kepuasan Pelanggan yang selanjutnya diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan lemah dan kuat.
- HoQ* : *House of Quality* merupakan matriks kebutuhan yang berisi kumpulan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Column Weight* : Bobot penilaian dari setiap karakteristik teknis dan *critical part*.