

DAFTAR ISTILAH

<i>Voice of Customer</i>	:	<i>Voice of Customer</i> , sebuah keinginan pelanggan atas suatu produk ataupun jasa
<i>Voucher</i>	:	Jenis alat transaksi penukaran yang bernilai tertentu dengan jangka waktu tertentu
Model Kano	:	Model yang dikembangkan dengan maksud memahami hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan yang diterima oleh pelanggan
<i>True Customer Needs</i>	:	Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk
<i>Brainstroming</i>	:	Sebuah proses untuk mendapatkan beberapa ide dari sebuah pertemuan dengan beberapa orang atau grup
<i>Benchmarking</i>	:	Studi tentang proses suatu sistem atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik yang paling baik
Kompetitor	:	Pesaing dalam bidang usaha sejenis
<i>House of Quality</i>	:	Sebuah matriks dari kebutuhan pelanggan yang berfungsi untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan
NKP	:	Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan lemah maupun kuat
Karakteristik Teknis	:	Kumpulan keinginan pelanggan yang sudah diterjemahkan dari <i>true customer needs</i>
<i>Adjusted Importance</i>	:	Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano

- Probability* : Sebuah alat ukur suatu kemampuan dalam merealisasikan
- Direction of Goodness* : Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis
- QFD* : Sebagai suatu sistem kualitas yang memberikan produk dan layanan yang memuaskan pelanggan secara efisien
- Part Deployment* : Spesifikasi yang harus dipenuhi agar dapat mewujudkan konsep perbaikan suatu produk maupun layanan
- Column Weight* : Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau *critical part* untuk prioritas pengembangan
- Critical Part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan
- Ranking* : Urutan prioritas untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan