

DAFTAR ISTILAH

- Mode Kano* : Model untuk mengkategorikan atribut-atribut dari suatu produk atau pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan
- Service Quality* : Metode pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan suatu pelayanan
- Depth Interview* : Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan melakukan wawancara yang bersifat pribadi dan tidak terstruktur
- Voice of Customer* : Proses mencari tahu apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan terhadap suatu produk atau jasa
- Affinity Diagram* : Proses mengumpulkan opini, masalah dan sebagainya yang bersifat verbal, kemudian mengelompokkannya
- Validitas* : Ketepatan alat ukur sesuai melakukan fungsi ukurnya sesuai dengan yang diharapkan
- Gap* : Kesenjangan atau ketidaksesuaian antar apa yang menjadi harapan pelanggan dengan apa yang telah diterima
- NKP* : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung, untuk mengelompokkan kebutuhan yang lemah dan kuat
- Functional* : Merupakan pertanyaan yang diharapkan oleh responden jika atribut kebutuhan diimplementasi
- Dysfunctional* : Merupakan pertanyaan yang diharapkan oleh responden jika atribut kebutuhan tidak diimplementasi
- Blauth's formula* : Formula yang digunakan untuk menentukan kategori dari atribut

True Customer Needs : Merupakan hasil dari atribut kebutuhan yang akan dipertahankan, dikembangkan, ditingkatkan, diperbaiki dan diabaikan