

DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil dari perkalian antara nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori kano.
<i>Benchmarking</i>	: Hasil dari perkalian antara nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori kano
<i>Blitz QFD</i>	: Suatu metode yang lebih cepat dibandingkan dengan QFD tradisional.
<i>Competitor</i>	: Unit perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama namun lebih unggul.
<i>Customer</i>	: Pelaku yang merasakan produk atau pengguna jasa.
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi untuk mendapatkan suatu konsep perbaikan.
<i>Direction of Goodness</i>	: Arah peningkatan atau target terbaik yang akan dicapai.
<i>House of Quality</i>	: Matriks kebutuhan pelanggan bagian dari QFD iterasi satu.
Kano	: Suatu metode untuk mengkategorikan atribut dari sebuah produk berdasarkan seberapa besar atribut tersebut dapat memuaskan pelanggan
Karakteristik Teknis	: Kumpulan dari keinginan terhadap suatu produk atau jasa yang ditetapkan oleh perusahaan, selain itu menunjukkan keinginan dari tim pengembang.
QFD	: Suatu metode pengembangan produk untuk meningkatkan kualitas berdasarkan kebutuhan dan keinginan dari pengguna.

- Six Sigma* : Metode peningkatan kualitas yang fokus pada eliminasi *waste* dan *zero defect*.
- True Customer Needs* : Suatu atribut yang dijadikan prioritas pengembangan produk, berisikan apa yang diinginkan oleh pengguna produk atau jasa.
- Voice of Customer* : Keinginan dari pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.
- TQM : Metode peningkatan kualitas yang fokus pada *quality control*.
- Service Blue Print* : Sebuah peta yang menggambarkan layanan secara detail sebuah sistem pelayanan mulai dari proses pada sistem hingga interaksi yang diberikan pelayan kepada pelanggan.