

## DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil perkalian antara nilai pengali kano dan nilai kepuasan pelanggan.
- Benchmarking* : Studi mengenai proses pada sebuah unit atau perusahaan dengan membandingkannya dengan unit atau perusahaan lain yang lebih unggul, sehingga dapat diadopsi.
- Brainstorming* : Sebuah proses untuk memperoleh beberapa ide dari sebuah pertemuan antara beberapa pihak maupun kelompok.
- Column Weight* : Hasil penjumlahan nilai bobot berupa perkalian nilai pada matriks hubungan dan nilai *adjusted importance* pada setiap karakteristik teknik atau *critical part*.
- Critical Part* : Spesifikasi penting yang harus dipenuhi dalam mewujudkan konsep perbaikan
- Depth Interview* : Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara wawancara secara langsung antara pewawancara dengan responden tanpa menggunakan pedoman (*guide*)
- Direction of Goodness* : Tingkat kepentingan masing-masing karakteristik teknis.
- Fuzzy Logic* : Alat yang digunakan dalam menganalisis ketidakpastian menjadi sebuah keputusan yang kuat.
- House of Quality* : Matriks kebutuhan pelanggan yang bertujuan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pengguna (merupakan QFD pada iterasi satu).
- Karakteristik Teknik : Kumpulan hasil keinginan konsumen yang ditentukan oleh perusahaan dan tim pengembangan.

- Meta Description* : Rangkuman dari situs web yang sangat penting untuk meningkatkan jumlah klik
- Meta Keyword* : Kata-kata penting atau frase yang seringkali diketikkan oleh orang-orang untuk mencari sebuah artikel atau informasi melalui mesin pencari
- Search Engine Optimization* : Upaya mengoptimasi website untuk mendapatkan peringkat teratas di hasil pencarian
- True Customer Needs* : Atribut kebutuhan sebagai prioritas dalam pengembangan produk.
- Part Deployment* : Matriks mengenai perencanaan produk yang bertujuan untuk mengukur kebutuhan pengguna dan menetapkan performansi kepuasan (merupakan QFD pada iterasi dua)
- Quality Function Deployment* : Sebuah metode pada pengembangan produk maupun jasa berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna.
- Voice of Customer* : Sebuah keinginan dan harapan pelanggan maupun pengguna mengenai produk maupun jasa.