

DAFTAR ISTILAH

- Customer* : Pengguna produk atau jasa
- Disfunctional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
- Functional* : Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
- Model Kano : Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
- True Customer Needs* : Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
- Voice of Customer* : Suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk atau layanan
- NKP : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan di klarifikasikan sebagai kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung yang kemudian digunakan untuk mengklarifikasi atribut lemah dan atribut kuat
- Gap* : Kesenjangan antar atribut