

## Daftar Istilah

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil perkalian yang didapatkan dari masing-masing nilai pengali kategori kano dengan nilai kepuasan pelanggan.
<i>Benchmarking</i>	: Perbandingan dengan kompetitor yang sejenis agar dapat meningkatkan performa.
<i>Brainstorming</i>	: Sebuah proses penyelesaian suatu masalah dengan mengumpulkan gagasan.
<i>Column Weight</i>	: <i>Column weight</i> merupakan perhitungan antara <i>true customer needs</i> dengan karakteristik teknis untuk mendapatkan total nilai hubungan antara keduanya.
<i>Critical Part</i>	: <i>Critical Part</i> merupakan turunan dari karakteristik teknis yang didapatkan dari hasil pengolahan data pada <i>house of quality</i> .
<i>Customer</i>	: <i>Customer</i> merupakan pengguna produk atau suatu jasa.
<i>Direction of Goodness</i>	: <i>Direction of Goodness</i> merupakan peningkatan target yang ingin dicapai.
E-Servqual	: Sebuah survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan khusus elektronik.
HoQ	: <i>House of Quality</i> merupakan metode inti untuk penerapan fungsi kualitas.
Karakteristik Teknis	: Karakteristik Teknis merupakan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditetapkan oleh perusahaan.
Kompetitor	: Kompetitor adalah pesaing dalam suatu usaha.

Model Kano	: Model untuk mengategorikan atribut yang bertujuan untuk memenuhi keinginan pelanggan.
NKP	: Nilai Kepuasan Pelanggan merupakan suatu nilai yang digunakan untuk menentukan lemah dan kuatnya suatu atribut.
<i>Part Deployment</i>	: <i>Part Deployment</i> merupakan suatu spesifikasi yang harus dipenuhi untuk dapat mewujudkan konsep perbaikan (QFD Iterasi Dua).
<i>QFD</i>	: <i>Quality Function Deployment</i> merupakan metode pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>Ranking</i>	: <i>Ranking</i> adalah urutan dalam melakukan peningkatan kualitas layanan.
<i>True Customer Needs</i>	: Atribut kebutuhan yang dijadikan prioritas pengembangan produk.
<i>User Interface</i>	: Bentuk tampilan grafis yang berhubungan langsung dengan pengguna.
VoC	: <i>Voice of Customer</i> adalah keinginan atau harapan <i>customer</i> terhadap suatu produk atau jasa.

