

DAFTAR ISTILAH

<i>Website</i>	: Situs atau halaman yang dapat diakses secara online.
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan pengguna yang harus diprioritaskan dalam pengembangan suatu layanan.
<i>Benchmarking</i>	: Suatu proses mengidentifikasi praktek terbaik terhadap dua produk.
<i>Brainstorming</i>	: Sebuah proses pencarian penyelesaian dari suatu masalah tertentu dengan mengumpulkan gagasan.
<i>Direction of Goodness</i>	: Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
<i>QFD</i>	: <i>Quality Function Deployment</i> merupakan metode pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>NKP</i>	: Nila Kepuasan Pelanggan yang selanjutnya diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan lemah dan kuat.
<i>HoQ</i>	: <i>House of Quality</i> merupakan matriks kebutuhan yang berisi kumpulan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>Column Weight</i>	: Bobot penilaian dari setiap karakteristik teknis dan <i>critical part</i>
<i>Model Kano</i>	: Sebuah model untuk mengkategorisasikan suatu atribut dari produk berdasarkan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pelanggannya.