

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Muncul
Metode Kano	Mengategorikan atribut-atribut berdasarkan penilaian pelanggan.	9
<i>Education Quality</i>	Pengembangan metode <i>Service Quatlity</i> yang mengkaji dimensi-dimensi pengukuran yang merepresentasikan performansi dan kualitas industri pendidikan.	9
<i>True Customer Needs</i>	Atribut yang dijadikan prioritas untuk pengembangan produk.	9
<i>Dysfunctional</i>	Pernyataan yang menanyakan suatu atribut dengan kinerja yang buruk.	18
<i>Functional</i>	Pernyataan yang menanyakan suatu atribut dengan kinerja yang baik.	18
<i>Blauth Formula</i>	Menentukan kategori kano suatu atribut	19
<i>Voice of Customer</i>	Metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas untuk memahami kebutuhan pelanggan yang menggerakkan perancangan.	24
<i>Sampling</i>	Teknik pengambilan anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian.	29
<i>Non-Probability Sampling</i>	Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.	29