

DAFTAR ISTILAH

<i>Benchmarking</i>	: Studi proses atau sistem dari unit atau perusahaan untuk dibandingkan terhadap unit atau perusahaan lain yang lebih unggul agar dapat diadopsi.
<i>Brainstroming</i>	: Suatu proses tanpa penilaian untuk memperoleh ide-ide dari banyak peserta pertemuan atau kelompok.
<i>Customer</i>	: Pengguna produk atau jasa tertentu.
<i>Customer Statement</i>	: Pernyataan pelanggan mengenai keinginan atau harapan terhadap suatu produk atau jasa.
<i>In-Depth Interview</i>	: Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (<i>guidance</i>) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.
QFD	: Suatu metodologi pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna.
<i>Voice of Customer</i>	: Keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.
<i>Voice of Stakeholder</i>	: Keinginan atau harapan <i>stakeholder</i> terhadap perusahaan.