

## DAFTAR ISTILAH

- CDMA : *Code Division Multiple Access* atau salah satu teknologi akses jamak dimana banyak pengguna menduduki alokasi frekuensi dan waktu yang sama dengan membedakan kode yang unik untuk setiap user.
- HoQ : *House of Quality* atau gambaran yang menampilkan *Voice of Customer* atau kebutuhan pelanggan serta karakteristik teknis yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- WAP : *Weighted Average Performance* atau metode penghitungan performansi dari suatu kebutuhan menurut kepentingannya bagi pelanggan.
- Voice of Customer* : Suara pelanggan atau kebutuhan pelanggan.
- Voice of Engineer* : Terjemahan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis dengan spesifikasi yang sesuai kemampuan perusahaan.
- Brainstorming* : Pembangkit sejumlah besar gagasan untuk kemudian dilakukan penyeleksian terhadap gagasan – gagasan tersebut sehingga didapatkan gagasan yang cukup berharga untuk ditindak lanjuti.
- User friendly* : Mudah digunakan atau dioperasikan oleh pengguna.
- End user* : Orang yang menggunakan sebuah produk secara langsung.
- Service center* : Pusat pelayanan atau tempat yang disediakan oleh produsen dimana konsumen mendapatkan layanan perbaikan apabila ada kerusakan terhadap produk yang dibelinya.
- Benchmarking* : Upaya membandingkan sesuatu dengan produk lain yang sejenis, kemudian menirukan dan menambahkan agar lebih baik.