

DAFTAR ISTILAH

- After Sales Service* : Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produk dari perusahaan tersebut.
- Customer Needs* : Kebutuhan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
- Customer Retention* : Merupakan suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi atau perusahaan agar loyalitas pelanggan meningkat.
- Customer Service Index* : Merupakan survei yang diadakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap *after sales service* yang diberikan oleh *dealer* resmi mobil.
- House of Quality* : *House of Quality*, merupakan tahap pertama (Iterasi 1) dalam penerapan metodologi QFD.
- Part Deployment* : Bagian dari metode QFD Iterasi 2 yang berisikan *critical part* yang berasal dari penjabaran karakteristik teknis.