

DAFTAR ISTILAH

- Benchmarking* : Satu proses perbaikan dengan menggunakan perbandingan sebagai tolak ukur perbaikan
- Clean Sheet Approach* : Sebuah *tool* yang digunakan yang secara fundamental memikirkan kembali cara menyampaikan produk atau jasa dan merancang proses – proses baru dari permulaan
- House Of Quality* : Diagram yang menyerupai rumah yang digunakan untuk menentukan hubungan antara keinginan pelanggan dengan kemampuan perusahaan
- Quality Function Deployment* : Metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen
- Re-engineering* : Pemikiran kembali secara fundamental dan perancangan kembali proses bisnis secara radikal, dihasilkan dari sumber daya organisasi yang tersedia. perbaikan suatu sistem yang sudah ada
- SERVQUAL* : Sebuah instrumen survei yang di gunakan untuk mengukur kualitas layanan
- Voice Of Customer* : Suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan mengenai suatu jasa

Word Of Mouth : Salah satu teknik pemasaran yang menggunakan *oral communication* dengan pemberian informasi dari orang ke orang