

DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importance</i>	: Hasil perkalian nilai antara kategori <i>true customer needs</i> dengan nilai kepuasan pelanggan.
<i>Benchmarking</i>	: Studi yang melihat proses atau sistem dari suatu perusahaan untuk dibandingkan terhadap unit perusahaan lain yang lebih unggul supaya dapat diadopsi.
<i>Brainstorming</i>	: Proses untuk memperoleh ide-ide dari orang yang banyak dalam sebuah pertemuan tanpa dilakukannya penilaian.
<i>Critical part</i>	: Konsep perbaikan yang harus dipenuhi oleh spesifikasi perbaikan.
<i>Customer</i>	: Pengguna produk atau jasa tertentu.
<i>Customer statement</i>	: Pernyataan pelanggan terkait keinginan atau harapan terhadap suatu produk atau jasa.
<i>House of Quality (HoQ)</i>	: Matriks kebutuhan pelanggan (QFD pada iterasi pertama) yang bertujuan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pengguna.
<i>In-Depth Interview</i>	: Cara mendapatkan keterangan dengan cara mewawancarai dengan atau tanpa pedoman dalam waktu yang cukup lama.
Karakteristik Teknis	: Kumpulan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk (barang atau jasa) yang ditetapkan oleh perusahaan.
Model Kano	: Model untuk mengategorikan atribut yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan.
<i>Part deployment</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk dapat mewujudkan suatu konsep perbaikan (QFD iterasi dua).
<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	: Metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna dan melibatkan kemampuan perusahaan.
<i>True customer needs</i>	: Atribut kebutuhan yang dijadikan prioritas pengembangan produk.
<i>Total Quality Management (TQM)</i>	: Metode peningkatan kualitas yang berfokus pada bagian <i>Quality Control</i> dan hanya berfokus pada kepuasan pelanggan.

<i>Voice of Customer (VoC)</i>	: Keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.
<i>Programme Highlights On Air</i>	: Program inti dari radio K-Lite.
<i>Programme Highlight On Line</i>	: Program sampingan dari radio K-Lite.
<i>Nielson Company</i>	: Perusahaan atau lembaga yang bergerak dalam bidang survei pasar.
<i>Prime time</i>	: Waktu dalam penyiaran program yang memiliki respon pendengar paling banyak.
<i>Streaming</i>	: Dalam bidang internet, <i>streaming</i> lebih mengacu kepada sebuah teknologi yang mampu mengompresi video atau suara yang dapat ditransfer ke internet dan dapat diakses secara <i>real time</i> (langsung).
<i>Platform gadget</i>	: Aplikasi yang dapat diunduh di <i>smartphone</i> .
<i>Framework</i>	: Kerangka kerja
<i>Intangible product</i>	: Produk tidak terlihat, bisa berupa jasa atau program
<i>Initial research</i>	: Penelitian pendahuluan.
<i>Product driven</i>	: Suatu sudut pandang yang melihat pasar dari segi apa yang diberikan perusahaan kepada pasar (bisa diwujudkan dengan produk atau jasa).
<i>Direction of goodness</i>	: Pengukuran kuantitas dari <i>critical part</i> dan karakteristik teknis.