

DAFTAR ISTILAH

<i>Product Quality</i>	:	Sebuah model yang digunakan untuk memahami dan meningkatkan kualitas produk aplikasi <i>Emma Smart Home</i> .
<i>Kano</i>	:	Metode untuk mengkategorikan atribut atribut dari produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.
<i>Customer</i>	:	Penerima layanan yang diperoleh dari penyedia layanan.
<i>Functional</i>	:	Pertanyaan yang menanyakan respon pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik.
<i>Dysfunctional</i>	:	Pertanyaan kepada responden jika suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang tidak baik.
<i>True Customer Needs</i>	:	Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan.
<i>Affinity diagram</i>	:	Suatu kebutuhan pelanggan yang ditunjukkan dengan berbagai persepsi pelanggan dan dapat ditemukan ketika melakukan penggalan kebutuhan pelanggan.
<i>Judgement Sampling</i>	:	Penyebaran kuesioner dengan menggunakan persepsi peneliti.
<i>Depth Interview</i>	:	Wawancara secara langsung kepada responden.
<i>Voice of Customer</i>	:	Keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.