

## DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
- Benchmarking* : Studi tentang proses suatu sistem atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik yang paling baik.
- Brainstorming* : Sebuah proses untuk mendapatkan beberapa ide dari sebuah pertemuan dengan beberapa orang atau grup.
- Column Weight* : Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau *critical part* untuk prioritas pengembangan
- Critical Part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan.
- Customer Needs* : Keinginan pelanggan terhadap sesuatu.
- Direction of Goodness* : Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
- E-SERVQUAL* : *Electronic Service Quality*, Sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan khusus elektronik
- HoQ : *House of Quality*, sebuah matriks dari kebutuhan pelanggan yang berfungsi untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Kompetitor : Pesaing dalam usaha.
- Model Kano : Sebuah model untuk mengategorisasikan atribut dari produk berdasarkan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pelanggan.
- NKP : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan lemah maupun kuat.

<i>Part Deployment</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi agar dapat mewujudkan konsep perbaikan suatu produk maupun layanan.
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i> , metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
<i>Ranking</i>	: Urutan prioritas untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan.
<i>Service Quality</i>	: Sebuah metode untuk mengategorisasikan atribut dari suatu produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.
TQM	: <i>Total Quality Management</i> , strategi peningkatan kualitas yang berfokus pada <i>Voice of Customer</i> .
<i>True Customer Needs</i>	: Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.
VoC	: <i>Voice of Customer</i> , sebuah keinginan pelanggan atas suatu produk ataupun jasa.
<i>Website</i>	: Halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet
<i>Word of Mouth</i>	: Pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut