

DAFTAR ISTILAH

<i>Customer</i>	: Pengguna produk atau jasa
<i>Dysfunctional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respond pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang buruk
<i>Framework</i>	: Kerangka kerja
<i>Functional</i>	: Pertanyaan yang menanyakan respond pelanggan apabila suatu atribut tertentu memiliki kinerja yang baik
<i>Model Kano</i>	: Model yang dikembangkan dengan tujuan memahami hubungan antara pemenuhan (atau tidak) pada kebutuhan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah layanan
<i>Voice of Customer</i>	: Suatu istilah yang digunakan untuk melambangkan proses mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan oleh konsumen mengenai suatu produk atau layanan
<i>Gap</i>	: Tingkat perbedaan suatu perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya.