

DAFTAR ISTILAH

Model Kano : Model yang dikembangkan dengan maksud memahami hubungan antara pemenuhan pada kebutuhan dan kepuasan yang diterima oleh pelanggan.

Customer Needs : Keinginan pelanggan terhadap sesuatu.

Benchmarking : Perbandingan kemampuan dari berbagai aspek untuk meningkatkan performa.

Adjusted Importance : Hasil perkalian dari nilai kepuasan pelanggan dengan factor pengali kategori Kano.

House of Quality : Diagram untuk menentukan hubungan antara konsumen dan kemampuan perusahaan.

True Customer Needs : Keinginan pelanggan yang harus diprioritaskan dalam pengembangan sebuah penelitian.

Service Quality : Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen

Karakteristik Teknis : Kumpulan keinginan pelanggan yang sudah diartikan dari *customer needs*.

Critical part : Spesifikasi dari karakteristik teknis yang akan memenuhi perbaikan.

Part Deployment : Upaya untuk mengukur kebutuhan dan keinginan konsumen.

Brainstorming : Teknik penyelesaian dari suatu masalah dengan mengumpulkan gagasan secara spontan dari anggota kelompok.

QFD : Metode pengembangan produk atau jasa yang didapatkan berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Wifi : Merupakan teknologi tanpa kabel yang memanfaatkan perangkat elektronik untuk bertukar data termasuk koneksi internet.

Website : Halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet