

DAFTAR ISTILAH

<i>Adjisted Importance</i>	: Hasil perkalian nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
<i>Benchmarking</i>	: Studi tentang proses suatu sistem atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik yang lebih baik.
<i>Brainstorming</i>	: Sebuah proses diskusi untuk mendapatkan ide dari beberapa orang atau grup
<i>Column Weight</i>	: Penilaian bobot dari setiap karakteristik teknis atau <i>critical part</i> untuk prioritas pengembangan
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan.
<i>Direction of Goodness</i>	: Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
HoQ	: <i>House of Quality</i> , 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	: QFD merupakan metode yang berbasis pada customer needs dengan tujuan mengevaluasi kepuasan pelanggan dan melakukan pengembangan pada layanan.
<i>Ranking</i>	: Urutan prioritas untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan.
<i>True Customer Needs</i>	: Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.

VoC : Voice of Customer, sebuah keinginan pelanggan atas suatu produk ataupun jasa.

Store : Toko usaha