

DAFTAR SINGKATAN

- QFD : *Quality Function Deployment* sebuah metode perbaikan kualitas yang melihat kebutuhan konsumen dengan kapabilitas perusahaan
- VOC : *Voice of Customer* atau suara pelanggan merupakan istilah yang digunakan untuk menerima umpan balik pelanggan terhadap pengalaman dan harapan terhadap layanan yang diberikan.
- HOQ : House of Quality adalah matriks yang menghubungkan keinginan konsumen dengan kapabilitas perusahaan.
- MTB : More The Better nilai semakin besar maka semakin baik
- TB : Target Better nilai sudah baik
- LTB : Less The better nilai semakin kecil semakin baik.