

## DAFTAR ISTILAH

- Adjusted importance* : Hasil perkalian dari nilai kepuasan pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
- Available* : Tersedia.
- Benchmarking* : Nilai atau data terhadap objek penelitian pada pesaing yang dapat dijadikan titik acuan pengembangan.
- Brainstorming* : Teknik daya cipta kelompok untuk mendesain timbulnya ide-ide atau gagasan untuk latar belakang masalah.
- Critical part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi dalam tujuan untuk mewujudkan konsep perbaikan.
- Direction of Goodness* : Pengukuran kuantitas dari masing-masing karakteristik teknis dan *critical part*.
- Feedback* : Proses umpan balik yang dipakai untuk mengendalikan sistem agar mencapai keadaan yang stabil dan sesuai.
- HoQ* : Upaya untuk mengkombinasikan kebutuhan pelanggan dengan spesifikasi teknik dari sebuah produk (barang atau jasa) yang dihasilkan. (QFD Iterasi 1).
- Jobdesk* : Pembagian kerja sesuai dengan kapasitas dan kemampuannya.
- Karakteristik Teknis : Kumpulan keinginan terhadap suatu produk atau proses yang ditetapkan oleh perusahaan yang juga merupakan keinginan dari tim pengembang.
- Marketing* : Pemasaran.
- Model Kano : Model yang digunakan untuk mengkategorikan atribut dari sebuah produk berdasarkan seberapa baik produk tersebut dapat memuaskan pelanggan.
- Non value added activities* : Kegiatan yang tidak memiliki nilai tambah.

- Part Deployment* : Matriks perencanaan yang bertujuan untuk mengukur kebutuhan pelanggan dan menetapkan tujuan performansi kepuasan (QFD Iterasi 2).
- Pross and Cons* : Jenis metode pengembangan konsep yang dilakukan oleh tim pengembang dengan membuat daftar kekuatan dan kelemahan dari masing-masing konsep. Pemilihan konsep berdasarkan keputusan tim pengembang itu sendiri.
- Services* : Produk yang ditawarkan dalam bentuk jasa.
- Service Quality* : Suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan dari setiap atribut kebutuhan dengan mencari nilai *gap* antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh pelanggan
- QFD* : Suatu Metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- True Customer Needs* : Atribut kebutuhan yang dijadikan prioritas pengembang produk.
- Voice of Engineering* : Keinginan atau kemampuan tim pengembang (perusahaan)