

DAFTAR ISTILAH

<i>benchmarking</i>	: Pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif unggul
<i>customer complaints</i>	: Keluhan-keluhan pelanggan
<i>end-user</i>	: Sebutan bagi orang yang hanya menggunakan barang/jasa yang dibuat oleh pihak lain tanpa ada kegiatan operasi lagi di dalamnya
<i>Focus group discussion</i>	: Bentuk penelitian kualitatif di mana sekelompok orang yang bertanya tentang sikap mereka terhadap produk, layanan, konsep, iklan, ide, atau kemasan.
<i>Quality Function Deployment</i>	Metodologi untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu
<i>tree diagram</i>	Sebuah cara untuk menggambarkan sifat dari sebuah struktur secara hirarki dalam bentuk grafik.
<i>hierarchy of needs</i>	: hirarki kebutuhan yang membedakan tingkat kebutuhan menjadi primer, sekunder, atau tersier
konsumen	: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan
<i>prototype</i>	: Bentuk awal (contoh) atau standar ukuran dari sebuah entitas.