

DAFTAR ISTILAH

- Klaim* : Komplain (keluhan) pelanggan yang berhubungan dengan masalah kemampuan atau kinerja suatu produk/barang.
- Rektifikasi* : Perbaikan suatu kesalahan. Dalam hal ini pengelompokan *free replacement warranty* kedalam jenisnya masing-masing.
- Plotting* : Penggambaran awal dari data lapangan atau hasil dari pengolahan data
- Extended* : Tambahan waktu yang diberikan secara optional.
- Renewing* : Karakteristik *Warranty* yang memperbarui masa *Warranty* apabila terjadi kegagalan komponen di dalam periode *Warranty*.
- Nonrenewing* : Karakteristik *Warranty* yang tidak memperbarui masa *Warranty* apabila terjadi kegagalan atau kerusakan komponen di dalam periode *Warranty*.
- Repairable* : Karakteristik suatu komponen yang masih bisa diperbaiki ketika terjadi kegagalan atau kerusakan komponen.
- Nonrepairable* : Karakteristik suatu komponen yang tidak bisa diperbaiki ketika terjadi kegagalan atau kerusakan komponen.
- Satisfaction* : Tingkat kepuasan pelanggan atas performansi produk.
- Durasi* : Jangka waktu pemberian *Warranty*.