

DAFTAR ISTILAH

<i>Six Sigma</i>	Suatu upaya terus menerus untuk menghilangkan pemborosan (<i>waste</i>) dan meningkatkan nilai tambah (<i>value added</i>) produk (barang atau jasa) agar memberikan nilai kepada pelanggan (<i>customer value</i>).
<i>Defect</i>	Segala sesuatu yang tidak diinginkan oleh pelanggan. <i>Defect</i> termasuk atribut produk atau jasa yang membutuhkan inspeksi manual dan perbaikan atau pengerjaan ulang pada setiap titik dalam <i>value stream</i> .
<i>Critical to Quality</i>	Suatu atribut yang menganalisa karakteristik layanan atau produk yang disebut oleh pelanggan internal dan eksternal
<i>Defect per Opportunity</i>	Menunjukkan banyaknya <i>defect</i> atau kegagalan per satu kesempatan
<i>Defect per Million Opportunities</i>	Menunjukkan banyaknya <i>defect</i> atau kegagalan per sejuta kesempatan
<i>Snellen Acuity</i>	Ketajaman visual