

## DAFTAR ISTILAH

<i>Adjusted Importace</i>	: Nilai dari perkalian antara NKP dengan nilai pengali kategori Kano.
<i>Analytical Hierarchy Process</i>	: Metode yang dapat pengambilan keputusan relative cepat dengan menyusun variabel-variabel terkait ke dalam suatu hirarki.
<i>Benchmarking</i>	: Suatu cara untuk membandingkan sebuah perusahaan dengan perusahaan lain.
<i>Brainstroming</i>	: Suatu proses untuk memperoleh ide-ide dari sekelompok orang.
<i>Critical Part</i>	: Spesifikasi teknis untuk membuat suatu konsep perbaikan.
<i>Customer</i>	: Seseorang yang menggunakan sebuah produk atau jasa.
HoQ	: Matriks kebutuhan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mendapatkan tujuan akhir yaitu penentuan prioritas karakteristik teknis (QFD iterasi pertama).
<i>Guess Comment</i>	: Kuisisioner yang dibuat oleh pihak hotel untuk menilai kepuasan pelanggan
<i>Hotel Budget</i>	: Hotel yang memiliki harga terjangkau namun tetap menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen
<i>Housekeeping Equipment</i>	: Peralatan pendukung kebersihan hotel.
Karakteristik Teknis	: Kumpulan keinginan terhadap suatu produk yang telah diterjemahkan <i>dari true customer needs</i> .
<i>Menu Cycle</i>	: Pergantian menu makanan setiap beberapa periode waktu tertentu.

<i>Menu Engineering</i>	: Teknik menganalisa kebutuhan <i>customer</i> dan menilai efektifitas & efisiensi dalam bidang <i>food &amp; beverages</i> dengan melihat <i>moving</i> dari menu <i>slow</i> and <i>fast moving</i> -nya. serta mempertimbangkan <i>cost</i> dari setiap makanan.
Model Kano	: Suatu model untuk mengkategorikan atribut kebutuhan sebuah produk atau jasa.
<i>Part Deployment</i>	: Kumpulan spesifikasi yang harus dipenuhi oleh perusahaan untuk peningkatan kualitas dan dicari prioritasnya (QFD pada iterasi kedua).
QFD	: Suatu metode pengembangan produk atau jasa berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan.
<i>Room Aminties</i>	: Fasilitas kamar hotel yang tidak tetap dan biasanya dapat dibawa pulang oleh <i>customer</i>
<i>Room Features</i>	: Fasilitas kamar hotel yang tetap dan tidak dapat dibawa pulang oleh <i>customer</i> .
<i>Room Maintenance</i>	: Proses perawatan dan pemeliharaan fasilitas kamar hotel.
<i>True Customer Needs</i>	: Atribut dari kebutuhan <i>customer</i> yang menjadi prioritas untuk perbaikan.
<i>Voice of Customer</i>	: Keinginan atau harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.