

DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil dari perkalian Nilai Kepuasan Pelanggan dengan faktor pengali kategori Kano.
- Benchmarking* : Proses untuk membandingkan perusahaan lain terhadap perusahaan yang diteliti agar dapat mengadopsi praktek terbaik dari yang terbaik bagi perusahaan yang diteliti.
- Brainstorming* : Proses berdiskusi dan bertukar pikiran dengan pemilik perusahaan
- Critical Part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk mewujudkan suatu konsep perbaikan dari produk maupun jasa.
- Customer* : Pengguna produk atau jasa
- Customer Needs* : Proses untuk membandingkan perusahaan lain terhadap perusahaan yang diteliti agar dapat mengadopsi praktek terbaik dari yang terbaik bagi perusahaan yang diteliti.
- House of Quality* : Matriks kebutuhan pelanggan yang bertujuan untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pengguna (QFD iterasi pertama).
- Karakteristik Teknis* : Kumpulan harapan dan keinginan pengguna terhadap suatu produk atau proses yang ditetapkan oleh perusahaan dan juga menunjukkan suara dan keinginan dari tim pengembang
- Kansei Engineering* : Jenis teknologi yang menerjemahkan perasaan konsumen menjadi spesifikasi desain, metode
- Kompetitor* : Pesaing dalam bidang usaha yang sejenis
- Model Kano* : Suatu Model untuk mengategorikan atribut dari sebuah produk berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

Part Deployment : Matriks perencanaan produk yang bertujuan untuk mengukur kebutuhan pengguna dan menetapkan tujuan performansi kepuasan produk (QFD iterasi kedua).

Quality Function

Deployment : Metode terstruktur untuk merancang dan mengembangkan produk atau jasa berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna.