

## DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil perkalian faktor pengali kategori Kano dengan nilai kepuasan pelanggan.
- Benchmarking* : Studi mengenai proses suatu sistem atau perusahaan lain untuk dibandingkan dengan unit atau perusahaan pribadi agar dapat menetapkan praktik terbaik.
- Brainstorming* : Sebuah proses untuk mendapatkan beberapa ide dari sebuah diskusi dengan grup atau beberapa orang.
- Column Weight* : Penilaian bobot dari setiap *critical part* atau karakteristik teknis untuk prioritas pengembangan
- Critical Part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk merealisasikan konsep dari suatu perbaikan.
- Customer Needs* : Keinginan pelanggan terhadap sesuatu.
- Direction of Goodness* : Satuan dari sebuah pengukuran karakteristik teknis.
- E-SERVQUAL* : *Electronic Service Quality*, Sebuah instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan khusus elektronik
- HoQ : *House of Quality*, sebuah matriks dari kebutuhan pelanggan yang berfungsi untuk mengumpulkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Kompetitor : Pesaing dalam usaha.
- Model Kano : Sebuah model untuk mengategorisasikan atribut dari produk berdasarkan seberapa baik sebuah atribut dapat memuaskan pelanggan.
- NKP : Nilai Kepuasan Pelanggan yang akan diklasifikasikan sebagai atribut kebutuhan kuat maupun lemah.

- Part Deployment* : Spesifikasi yang harus dipenuhi agar dapat mewujudkan konsep perbaikan suatu produk maupun layanan.
- QFD* : *Quality Function Deployment*, metodologi untuk pengembangan produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Ranking* : Urutan prioritas untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan.
- Word of Mouth* : Pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut
- True Customer Needs* : Sebuah prioritas atribut dari kebutuhan akan sebuah pengembangan produk.
- VoC* : *Voice of Customer*, sebuah keinginan pelanggan atas suatu produk ataupun jasa.
- Website* : Halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet