

## DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
Nujuk	Nusantara Ojek adalah salah satu perusahaan transportasi <i>online</i> di Indonesia	1
VOC	<i>Voice of Customer</i> atau suara pelanggan merupakan istilah yang digunakan untuk menerima umpan balik pelanggan terhadap pengalaman dan harapan terhadap layanan yang diberikan	3
SDM	Sumber Daya Manusia merupakan individu yang bekerja sebagai penggerak organisasi, instansi, atau perusahaan	5
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i> merupakan dokumen yang berisi petunjuk langkah demi langkah dalam mencapai hasil yang diinginkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan	6
QFD	<i>Quality Function Deployment</i> sebuah metode perbaikan kualitas yang melihat kebutuhan konsumen dengan kapabilitas perusahaan	9
AHP	<i>Analytical Hierarchy Process</i> sebuah metode untuk melihat alternatif keputusan yang terbaik	15
TQM	<i>Total Quality Management</i> sebuah metode untuk perbaikan yang berfokus pada konsumen.	16
HOQ	<i>House of Quality</i> adalah matriks yang menghubungkan keinginan konsumen dengan kapabilitas perusahaan	18