

## DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Muncul
RB Bandung	: Singkatan dari Rumah BUMN yang merupakan perusahaan yang dijadikan objek penelitian	1
Pelatihan UMKM	: Program peningkatan kematangan bisnis pada UMKM binaan RB Bandung	1
<i>In-depth interview</i>	: Kegiatan memperoleh informasi dengan metode tanya jawab secara langsung	4
Monitoring	: Kegiatan memantau perkembangan UMKM yang dilakukan pasca pelatihan	5
Pendampingan	: Kegiatan bimbingan oleh tenaga pendamping kepada UMKM pasca pelatihan	5
Konsultasi	: Kegiatan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi UMKM	5
Instruktur	: Seseorang yang mengajar dan memberikan panduan dalam pembelajaran selama pelatihan	5
<i>Post-Training</i>	: Kegiatan yang dilakukan setelah pelatihan meliputi monitoring, konsultasi, dan pendampingan	5
Kurikulum	: Pedoman berupa perencanaan yang berisi daftar materi yang akan diajarkan dalam program pelatihan	5
Silabus	: Pedoman berupa perencanaan yang berisi rincian tentang topik-topik yang akan diajarkan dalam pelatihan	5
Standar Operasional Prosedur (SOP)	: Acuan yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan tugas atau proses	5
<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	: Metode yang menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis perusahaan	7
Karakteristik Teknis ( <i>Technical Requirements</i> )	: Komponen untuk memenuhi <i>true customer needs</i>	7
<i>Critical Part</i>	: Komponen untuk memenuhi karakteristik teknis yang diperlukan	7
<i>True Customer Needs</i>	: Kebutuhan pelanggan yang sebenarnya yang telah diproses pada Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano	8
<i>House of Quality (HoQ)</i>	: Matriks untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menentukan prioritas kebutuhan desain dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	9

<b>Istilah</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Halaman Pertama Muncul</b>
<i>Part Deployment</i>	: Untuk menentukan <i>critical part</i> yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	9
<i>Adjusted Importance</i>	: Perkalian antara nilai kepuasan pelanggan dengan pengali kano	10
<i>Brainstorming</i>	: Kegiatan diskusi yang dilakukan dengan pemilik perusahaan dengan pihak yang terlibat dalam permasalahan	13
<i>Total Quality Management (TQM)</i>	: Strategi peningkatan kualitas dengan berfokus terhadap proses yang berorientasi kepada pelanggan	14
<i>Lean Six Sigma</i>	: Metode peningkatan kualitas layanan dengan mengeliminasi sisa produksi secara efektif dan efisien	14
Model Kano	: Model yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa	17
<i>Service Quality (Servqual)</i>	: Pendefinisian model dalam melihat perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan	17
<i>Voice of Customer</i>	: Keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa	18
<i>Adjusted Importance Percentage</i>	: Persentase yang menggambarkan nilai <i>adjusted importance</i>	19
Nilai Kepuasan Pelanggan (NKP)	: Nilai yang merepresentasikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa	19
<i>Direction of Goodness</i>	: Arah peningkatan yang terbaik untuk dicapai	20
<i>Decision Matrices</i>	: Metode untuk menentukan bobot penilaian dari suatu konsep	24
<i>The More the Better (MTB)</i>	: Semakin tinggi nilainya, maka semakin baik	27
<i>The Less the Better (LTB)</i>	: Semakin kecil nilainya, maka semakin baik	27
<i>Target is Best (TB)</i>	: Nilai optimal	28
Bahan Ajar	: Materi atau sumber daya yang digunakan untuk mengajar atau memfasilitasi pembelajaran	40
Tenaga Pendamping	: Seseorang yang bertugas untuk mendampingi kegiatan <i>post-training</i>	47
<i>Competitive Benchmarking</i>	: Kegiatan membandingkan kondisi eksisting perusahaan dengan perusahaan kompetitor	57