

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Muncul
<i>Trend</i>	Suatu gerakan (kecenderungan) naik atau turun dalam jangka panjang, yang diperoleh dari rata-rata perubahan dari waktu ke waktu.	1
Kompetitif	Suatu sikap yang berhubungan dengan persaingan.	1
<i>Voice of Customer</i>	Proses mencari tahu keinginan pelanggan terhadap suatu produk/jasa	8
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>	13
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	19
HOQ	<i>House of Quality</i>	23
Matrik Afinitas	Matrik yang berfungsi mengorganisasikan sejumlah ide atau pendapat yang saling berhubungan.	26
<i>Improvement Ratio</i>	Perbandingan antara sasaran yang ingin dicapai (<i>target value</i>) dan tingkat kepuasan pelanggan	48