

## DAFTAR ISTILAH

<b>Istilah dan Singkatan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Penggunaan Pertama Kali pada Halaman</b>
<i>In-depth interview</i>	Kegiatan tanya jawab langsung untuk memperoleh informasi atau keterangan.	2
Model Kano	Metode untuk mengembangkan pelayanan atau produk dengan mengkategorikan atribut-atribut yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.	4
<i>Critical Part</i>	Komponen penting untuk memenuhi karakteristik teknis.	6
<i>True Customer Needs</i>	Kebutuhan pelanggan yang sebenarnya.	6
Karakteristik Teknis ( <i>Technical Requirement</i> )	Deskripsi produk atau layanan yang terukur guna memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.	6
<i>Part Deployment</i>	Matriks yang digunakan untuk memperoleh <i>critical part</i> yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.	8
<i>Lean Six Sigma</i>	Metode analisis dan perbaikan kualitas dengan meminimalisir pemborosan dan cacat.	14
<i>Total Quality Management (TQM)</i>	Metode untuk meningkatkan kualitas, profitabilitas, dan performansi berdasarkan kepuasan pelanggan.	14
<i>Fuzzy Blitz Quality Function Deployment</i>	Metode yang cepat untuk mengembangkan produk atau layanan berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan	14
<i>Voice of Customer (VOC)</i>	Penyataan pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan terhadap produk atau jasa.	16

<i>Direction of Goodness</i>	Arah target terbaik yang dapat dicapai.	19
<i>Adjusted Importance Percentage</i>	Persentase nilai <i>adjusted importance</i> .	19
<i>The More the Better (MTB)</i>	Nilai target semakin besar, semakin baik.	19
<i>The Less the Better (LTB)</i>	Nilai target semakin kecil, semakin baik.	19
<i>Target is Best (TB)</i>	Nilai target merupakan nilai optimal.	19
<i>Column Weight (Kolom Bobot)</i>	Bobot dari masing-masing karakteristik teknis dan <i>critical part</i> .	52