

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman
QFD	Proses atau mekanisme yang terstruktur untuk menentukan kebutuhan konsumen dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam spesifikasi kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional serta tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak.	25
WAP	Untuk mengetahui bobot kepentingan dan kepuasan konsumen.	28
HOQ	Upaya untuk mengkonversi <i>voice of customer</i> secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari sebuah produk (barang atau jasa) yang dihasilkan.	31