

DAFTAR ISI

PERNGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Kansei Engineering</i>	6
2.1.1. Manfaat <i>Kansei Engineering</i>	6
2.1.2. Metodologi <i>Kansei Engineering</i>	8
2.2. <i>Analytic Hierarchy Process</i>	10

2.2.1. Kelebihan AHP	14
2.2.2. Kelemahan AHP.....	14
2.3. <i>Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution</i>	15
2.3.1 Langkah-langkah metode TOPSIS	16
2.4. <i>Helpdesk</i>	18
2.4.1. Manfaat <i>Helpdesk</i>	18
2.5. Penelitian Terkait	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Metode dan Alur Pembahasan	21
3.2. Sumber dan Cara Penentuan Data.....	24
3.2.1. Sumber Data	24
3.2.2. Cara Penentuan Data.....	24
3.2.3. Teknik Pengujian Penelitian	24
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1. <i>Dataset</i> yang digunakan.....	26
4.2. Tahapan AHP.....	27
4.2.1. Menghitung Bobot <i>Kansei Word</i>	27
4.2.2. Menghitung Bobot Alternatif.....	29
4.2.2. Matrik Kriteria <i>Kansei Word</i>	38
4.2.2. Matrik Alternatif <i>Kansei Word</i>	42
4.2. Tahapan TOPSIS.....	50
4.3. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	64