DAFTAR ISI

PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.4 Manfaat Penelitian 3
1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi 3
1.5.1 Batasan Masalah 3
1.5.2 Asumsi 3
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **5**
2.1 Website 5
2.2 Kualitas Layanan 6
2.3 *Kansei Engineering* 8
2.3.1 Definisi Kansei 9
2.3.2 Manfaat Kansei Engineering 9
2.3.3 Metodologi Kansei Engineering 10
2.4 Analisis Multivariat 11
2.4.1 *Factor Analysis* 11
2.4.2 Analisis *Partial Least Square* 12
2.5 Metode Kano 12
2.6 Penelitian Terkait 18
2.7 Penelitian Saat Ini 20
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN **21**
3.1 Objek Penelitian 21
3.1.1 Profil Sistem dan Teknik Komputer UNIKOM 21
3.1.2 Visi Sistem dan Teknik Komputer UNIKOM 22
3.1.3 Misi Sistem dan Teknik Komputer UNIKOM 22
3.1.4 Tujuan Sistem dan Teknik Komputer UNIKOM 22
3.1.5 Struktur Organisasi Sistem dan Teknik Komputer UNIKOM 23
3.1.6 *Website* Jurusan Sistem dan Teknik Komputer 23
3.2 Metodologi Penelitian 24
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN **26**
4.1 Daftar *Kansei Word* 26
4.2 *Semantic Differential* (SD) *Scale* untuk *Kansei Word* (Kuesioner) 27

4.3 Sampel Spesimen 28
4.4 Klasifikasi Elemen Desain 31
4.5 Evaluasi Spesimen Berdasarkan Semantic Differential (SD) dari Kansei Word 31
4.6 Analisis Data dengan Metode Stastistik Multivariat 32
4.6.1 *Factor Analysis* (FA) 33
4.6.2 Menerjemahkan Data Stastistik kedalam Elemen Desain 35
4.7 Matriks Desain Usulan Analisis *Kansei Engineering* 37
4.8 Identifikasi Atribut Layanan 38
4.9 Metode Kano 39
4.10 Pengintegrasian Metode Kano dan Webqual 4.0 43
4.10.1 Menghitung Gap Atribut Layanan 43
4.10.2 Mengklasifikasikan Kategori Gap Seluruh Layanan 44
4.10.3 Memetakan Kategori Gap Terhadap Metode Kano 45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 50
5.1 Kesimpulan 50
5.2 Saran 50
DAFTAR PUSTAKA 52
LAMPIRAN 1 VISULISASI SPESIMEN 53
LAMPIRAN 2 LEMBAR KUESIONER ANALISIS TAMPILAN LAYANAN 54
Kuisioner Layanan Mencari Gap 55
LAMPIRAN 3 DUMMY VARIABLE ELEMEN DESAIN 56
LAMPIRAN 4 BIODATA 57