

Daftar Isi

Lembar Pengesahan	iii
Abstrak.....	i
Abstract	ii
1. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Hipotesa.....	2
1.5 Metodologi penyelesaian masalah	2
2. Tinjauan Pustaka.....	4
2.1 Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan	4
2.2 Retensi.....	4
2.3 Fuzzy.....	4
2.3.1 Defuzzyfication	5
2.4 ANP.....	6
2.4.1 Proses umum ANP	7
2.4.2 Supermatrix.....	8
2.5 Metode F-ANP	9
2.6 <i>Technique for Order Preference by Similiar to Ideal Solution (TOPSIS)</i>	9
2.6.1 Retensi Pelanggan dengan FANP dan TOPSIS	11
2.6.2 Metode ANP dalam Pembobotan	11
2.6.3 Metode TOPSIS dalam Perangkingan	11
3. Analisis dan Perancangan Sistem	12
3.1 Kebutuhan Khusus	12
3.2 Gambaran umum sistem	12
3.3 Perancangan Data Input.....	13

3.4	Proses pembobotan dengan F-ANP	13
3.5	Proses TOPSIS	23
4.	Analisis Hasil Pengujian.....	27
4.1	Implementasi	27
4.1.1	Spesifikasi Perangkat Keras.....	27
4.1.2	Spesifikasi Perangkat Lunak	27
4.2	Pengujian.....	27
4.2.1	Tujuan Pengujian.....	27
4.2.2	Skenario Pengujian	27
4.2.3	Sistem Input	27
4.2.4	Sistem Output	28
4.2.5	Analisis Hasil Pengujian	29
4.2.6	Pengujian Untuk $\beta=0$	29
4.2.7	Pengujian Untuk $\beta= 1$	32
4.2.8	Pengujian Untuk $\alpha =1$	35
5.	Kesimpulan dan Saran.....	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran.....	42
6.	Daftar Pustaka	43