

## ABSTRAKSI

*Warung internet (warnet) merupakan tempat pelayanan internet umum komersil yang menyediakan jasa untuk akses internet. Oleh karena itu para pengusaha warnet berusaha memberikan pelayanan terbaik mereka. Namun kebanyakan dari para pengusaha warnet lebih memfokuskan pada pelayanan fasilitas komputer, dan melupakan fasilitas yang lain seperti kenyamanan ruangan warnet. Ketidaknyamanan warnet dapat mengganggu konsentrasi dan privacy pengguna pada saat menggunakan jasa layanan warnet. Pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap keinginan pelanggan akan warnet dan penentuan kriteria desain warnet yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Pada masalah ini peneliti menggunakan metode kansei engineering. Dimana dari kata-kata kansei (perasaan) dari pelanggan diidentifikasi ke beberapa faktor yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis faktor, faktor-faktor yang terbentuk yang kemudian dijadikan pertimbangan untuk menentukan kriteria desain dari suatu warnet. Kriteria desain warnet juga tidak terlepas dari asumsi-asumsi ergonomi, baik aspek antropometri, aspek lingkungan, maupun aspek stasiun kerja (Workstation). Kesimpulan yang diharapkan dari penelitian ini adalah menentukan faktor-faktor yang menentukan perubahan pada suatu warnet dan menentukan kriteria desain sesuai dengan kansei (perasaan) dari pelanggan. Hasil dari penelitian ini yaitu Dari hasil analisis faktor dari 30 variabel manifes didapatkan 8 variabel yang merupakan variabel laten (faktor) yaitu faktor kursi, faktor meja computer, faktor pencahayaan dan warna, faktor kebisingan, faktor tata-letak, faktor suhu dan kondisi udara, faktor kenyamanan operasi, dan faktor kerapian.*

Kata kunci : Ergonomi, Kansei Engineering, Analisis Faktor, Antropometri, stasiun kerja (workstation).