

PEMBOBOTAN KRITERIA PEMILIHAN WEB JUAL BELI DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY AHP

Nur Ika Royanti⁽¹⁾, Era Yuniyanto⁽²⁾

Program Studi Teknik Informatika STMIK Widya Pratama
Jl. Patriot No. 25 Pekalongan Telp (0285) 427816
Email : nur.ika@gmail.com⁽¹⁾, era.yuniyanto@gmail.com⁽²⁾

Abstrak

Peranan website sangatlah penting dalam kegiatan bisnis e-commerce. Kualitas website e-commerce dapat berpengaruh pada banyaknya pelanggan yang memutuskan untuk berbelanja pada e-commerce tersebut. Kualitas web diukur oleh pengguna dengan didasari oleh pengukuran kualitas website menggunakan webqual 4.0. Untuk pengukuran kualitas web dengan banyak kriteria yang bersifat subjektif, seringkali seorang pengambil keputusan dihadapkan pada suatu permasalahan yang sulit dalam penentuan bobot setiap kriteria. Untuk menangani kelemahan ini diperlukan suatu metode yang lebih memperhatikan keberadaan kriteria-kriteria yang bersifat subjektif tersebut. Salah satu metode pendekatan yang sering dipakai adalah konsep fuzzy. Konsep fuzzy yang dipakai dalam pengembangan ini adalah model Fuzzy AHP. Dalam Penelitian ini akan melakukan pembobotan kriteria pemilihan web jual beli berdasarkan kualitas web. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner yang dibagikan responden yang pernah menggunakan web jual beli. Dari hasil penelitian, information quality memiliki bobot prioritas yang paling besar dalam pemilihan web jual beli yaitu 34%, sedangkan system quality sebesar 28%, service quality sebesar 25% dan yang terakhir vendor-specific quality sebesar 13%. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rekomendasi bagi pedagang dan pembeli dalam memilih web jual dan rekomendasi bagi pihak pengembangan web jual beli online.

Keyword : Fuzzy AHP, Kualitas Web Jual Beli

1. PENDAHULUAN

Perkembangan e-commerce sangat pesat, baik di luar negeri maupun di Indonesia. Salah satu faktor yang menyebabkan perkembangan e-commerce adalah website. Peranan website sangatlah penting dalam kegiatan bisnis e-commerce. Perusahaan yang sudah berpengalaman mulai menyadari bahwa penentu utama keberhasilan bukan hanya website dan harga barang yang rendah melainkan kualitas website e-commerce yang baik (Osama 2010). Kualitas website e-commerce dapat berpengaruh pada banyaknya pelanggan yang memutuskan untuk berbelanja pada e-commerce tersebut. Untuk mengetahui tinggi rendahnya kualitas sebuah website tentunya mengacu pada sebuah standar. (Rosita 2014).

Untuk pengukuran kualitas web dengan banyak kriteria yang bersifat subjektif, seringkali seorang pengambil keputusan dihadapkan pada suatu permasalahan yang sulit dalam penentuan bobot setiap kriteria. Untuk menangani kelemahan ini diperlukan suatu metode yang lebih memperhatikan keberadaan kriteria-kriteria yang bersifat subjektif tersebut. Salah satu

metode pendekatan yang sering dipakai adalah konsep fuzzy. Konsep fuzzy yang dipakai dalam pengembangan ini adalah model Fuzzy ARP (Yudhistira 2000).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Vantansever dan akgul (2014) menyajikan evaluasi terhadap kualitas empat situs web belanja pribadi paling terkenal di Turki yang memiliki volume penjualan tinggi dengan menggunakan metode fuzzy analytic hierarchy process (FAHP). Kriteria utama yang mempengaruhi kualitas web antara lain information quality, system quality, service quality, and vendor specific quality.

Dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti mencoba melakukan pembobotan kriteria pemilihan web jual beli berdasarkan kualitas web. Karena berdasarkan penelitian (Alhasanah 2014) kualitas web menentukan keputusan pembelian online. Dalam melakukan pembobotan kriteria akan digunakan metode fuzzy AHP. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rekomendasi bagi pedagang dan pembeli dalam memilih web jual beli dan

rekomendasi bagi pihak pengembangan web jual beli online.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksperimental. Berikut tahapan dalam penelitian ini antara lain pengumpulan data dan analisis data

a. Metode Pengumpulan Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuesioner yang dibagikan kepada pengguna web jual beli. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Berikut kriteria dan sub-kriteria yang digunakan dalam kuesioner (Alptekin, 2015)

Tabel 1. Kriteria dan sub kriteria penelitian

Kriteria	Sub-kriteria	Keterangan
Service quality	Trust	Dapat dipercaya
	Reliability	Konsistensi layanan
	Responsiveness	Waktu dalam merespon pelanggan
System quality	Navigability	Situs mudah digunakan
	Response Time	Waktu respon situs
	Accessibility	Mudah diakses setiap saat
	Security	Keamanan situs
	Usability	Situs mudah dipelajari/ user friendly
Information Quality	Accuracy	Akurat / tepat dalam memberikan informasi
	Completeness	Memberikan informasi
	Timeliness	Informasi Up-to-date
	Relevance	Informasi yang disampaikan sesuai dengan layanan yang disediakan
	Understandability	Informasi mudah dipahami/ mudah dibaca
Vendor-Specific Quality	Awareness	Reputasi vendor
	Price savings	Keuntungan yang ditawarkan vendor

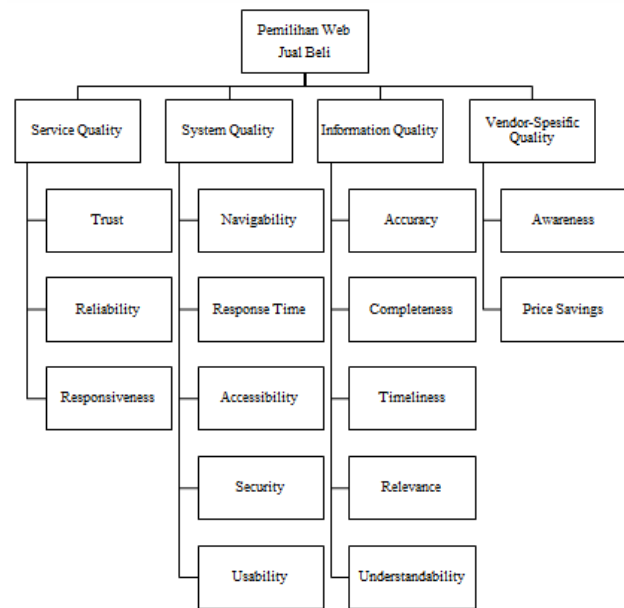
b. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis atau diolah menggunakan metode Fuzzy AHP. Berikut langkah dalam analisis data :

- 1) Menyusun struktur hirarki.
- 2) Menyusun bobot kriteria, matriks berpasangan dan pengujian konsistensi.
- 3) Menyusun matriks perbandingan berpasangan fuzzy AHP.
- 4) Menghitung nilai fuzzy synthetic extent.
- 5) Melakukan perbandingan nilai fuzzy synthetic extent.
- 6) Menghitung bobot, normalisasi vektor bobot dan bobot global.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut gambar struktur hierarki kriteria dalam penelitian ini:



Gambar 1. Struktur Hirarki Kriteria

Hasil kuesioner yang dibagikan kepada para responden diolah menggunakan rata-rata geometrik (geometric mean). Selanjutnya nilai rata-rata dibulatkan ke nilai yang mendekati skala penilaian AHP.

Tabel 2. Hasil Pengolahan data dan Pembulatan ke Skala AHP

Pertanyaan		Rata-rata hasil	Pembulatan Skala AHP	
level 1	A1	1,00	1	
	A2	0,33	1/3	
	A3	3,00	3	
	B1	0,45	1/2	
	B2	3,00	3	
	C1	3,87	4	
	LEVEL 2	SERVICE QUALITY	A1	0,25
		A2	0,22	1/5
		B1	1,00	1
	SYSTEM QUALITY	A1	0,77	1
		A2	0,58	1/2
		A3	1,00	1
		A4	1,73	2
		B1	1,29	1
		B2	1,29	1
		B3	1,29	1
		C1	1,73	2
		C2	1,73	2
		D1	1,00	1
	INFORMATION QUALITY	A1	2,24	2
		A2	1,00	1
		A3	2,24	2
		A4	2,24	1
		B1	0,45	1/2
		B2	0,58	1/2
		B3	0,58	1/2
		C1	2,24	2
		C2	2,24	2
		D1	0,58	1/2
	VENDOR-SPECIFIC QUALITY	A1	1,00	1

Berikut adalah matriks perbandingan berpasangan kriteria level 1 :

Tabel 3. Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Level 1

	A	B	C	D
A	1	1	1/3	3
B	1	1	1/2	3
C	3	2	1	4
D	1/3	1/3	1/4	1

Berikut pengujian konsistensi dari matriks berpasangan kriteria level 1 :

a. Menormalkan matriks perbandingan berpasangan

	A	B	C	D
A	1	1	1/3	3
B	1	1	1/2	3
C	3	2	1	4
D	1/3	1/3	1/4	1
Jml	5.33	4.33	2.08	11.0

Maka, setelah dilakukan normalisasi, menjadi :

	A	B	C	D	Rata2
A	0.19	0.23	0.16	0.27	0.21
B	0.19	0.23	0.24	0.27	0.23
C	0.56	0.46	0.48	0.36	0.47
D	0.06	0.08	0.12	0.09	0.09
Jml	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Kemudian nilai vektor bobot yang didapat adalah :

$$W = [0.21 ; 0.23 ; 0.47 ; 0.09]$$

b. Pengujian terhadap konsistensi matriks berpasangan kriteria level 1 dilakukan sebagai berikut:

1)

$$2) \quad t = \frac{1}{4} \left(\frac{0.86}{0.21} + \frac{0.94}{0.23} + \frac{1.92}{0.47} + \frac{0.35}{0.09} \right) = 4.06$$

$$3) \quad CI = \frac{4.06 - 4}{3} = 0.02$$

4) Untuk n = 4, diperoleh RI = 0.90

$$CR = \frac{CI}{RI} = \frac{0.02}{0.90} = 0.02$$

Karena $0.02 \leq 0.1$, maka matriks perbandingan berpasangan kriteria level 1 dikatakan cukup konsisten.

Berikut adalah matriks perbandingan berpasangan kriteria level 2 sub kriteria service quality :

Tabel 4. Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Level 2 Sub Kriteria Service Quality

	A	B	C
A	1	1/4	1/5
B	4	1	1
C	5	1	1

Telah dilakukan pengujian konsistensi dari matriks berpasangan level 2 sub kriteria service quality dengan nilai CR = 0.005. Karena $0.005 \leq 0.1$, maka matrik perbandingan berpasangan level 2 sub kriteria service quality dikatakan cukup konsisten.

Berikut adalah matriks perbandingan berpasangan kriteria level 2 sub kriteria system quality :

Tabel 5. Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Level 2 Sub Kriteria System Quality

	A	B	C	D	E
A	1	1	1/2	1	2
B	1	1	1	1	1
C	2	1	1	2	2
D	1	1	1/2	1	1
E	1/2	1	1/2	1	1

Telah dilakukan pengujian konsistensi dari matriks berpasangan level 2 sub kriteria system quality dengan nilai CR = 0.03. Karena $0.03 \leq 0.1$, maka matrik perbandingan berpasangan level 2 sub kriteria system quality dikatakan cukup konsisten.

Berikut adalah matriks perbandingan berpasangan kriteria level 2 sub kriteria information quality :

Tabel 6. Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Level 2 Sub Kriteria Information Quality

	A	B	C	D	E
A	1	2	1	2	1
B	1/2	1	1/2	1/2	1/2
C	1	2	1	2	2
D	1/2	2	1/2	1	1/2
E	1	2	1/2	2	1

Telah dilakukan pengujian konsistensi dari matriks berpasangan level 2 sub kriteria information quality dengan nilai CR = 0.03. Karena $0.03 \leq 0.1$, maka matrik perbandingan berpasangan level 2 sub kriteria information quality dikatakan cukup konsisten.

Berikut adalah matriks perbandingan berpasangan kriteria level 2 sub kriteria vendor-spesifi quality :

Tabel 7. Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Level 2 Sub Kriteria vendor-spesific Quality

	A	B
A	1	1
B	1	1

Telah dilakukan pengujian konsistensi dari matriks berpasangan level 2 sub kriteria vendor-spesific quality dengan nilai CI = 0. Karena CI = 0 , maka matrik perbandingan berpasangan level 2 sub kriteria vendor-spesific quality dikatakan konsisten.

Setelah pengujian konsistensi dilakukan, maka dilakukan pengubahan bobot penilaian perbandingan berpasangan pada skala AHP ke dalam bilangan triangular fuzzy. berikut matriks perbandingan berpasangan fuzzy AHP :

Tabel 8. Matriks Perbandingan Berpasangan Fuzzy AHP Kriteria Level 1

	A		B		C		D					
	l	m	u	l	m	u	l	m	u			
A	1	1	1	1	1	1	1/2	2/3	1	1	3/2	2
B	1	1	1	1	1	1	2/3	1	2	1	3/2	2
C	1	3/2	2	1/2	1	3/2	1	1	1	3/2	2	5/2
D	1/2	2/3	1	1/2	2/3	1	2/5	1/2	2/3	1	1	1

Tabel 9. Matriks Perbandingan Berpasangan Fuzzy AHP Level 2 Sub Kriteria Service Quality

	A			B			C		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u
A	1	1	1	2/5	1/2	2/3	1/3	2/5	1/2
B	3/2	2	5/2	1	1	1	1	1	1
C	2	5/2	3	1	1	1	1	1	1

Tabel 10. Matriks Perbandingan Berpasangan Fuzzy AHP Level 2 Sub Kriteria System Quality

	A			B			C			D			E		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u
A	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3
							/						/		
							3						2		2
B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3
	/	/		/	/		/	/		/	/		/	/	
	2	2								2	2	2	2	2	2
D	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
							/								
							3								
E	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
	/			/			/			/			/		
	3			3											

Tabel 11. Matriks Perbandingan Berpasangan Fuzzy AHP Level 2 Sub Kriteria Information Quality

	A			B			C			D			E		
	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u	l	m	u
A	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1
				/	/		/	/		/	/		/	/	
				2	2		2	2		2	2		3	3	
B	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
	/			/			/			/			/		
	3			3			3			3			3		
C	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3
				/	/		/	/		/	/		/	/	
				2	2		2	2		2	2		2	2	
D	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2
	/			/	/		/	/		/	/		/	/	
	3	2	2	3									3		
E	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1
				/	/		/	/		/	/		/	/	
				2	2	3	2	2		2	2		2	2	

Tabel 12. Matriks Perbandingan Berpasangan Fuzzy AHP Level 2 Sub Kriteria Vendor-Spesific Quality

	A			B		
	l	m	u	l	m	u
A	1	1	1	1	1	1
B	1	1	1	1	1	1

Dari matriks triangular fuzzy ditentukan nilai fuzzy synthetic extent untuk tiap kriteria dan sub kriteria. untuk menghitung nilai fuzzy synthetic extent (Chang, D. Y. 1996) yaitu menggunakan persamaan :

$$S_i = \bigoplus_{j=1}^m M_{gi}^j \otimes \left[\bigoplus_{i=1}^n \bigoplus_{j=1}^m M_{gi}^j \right]^{-1}$$

Langkah awal yang dilakukan yaitu menjumlahkan tiap baris bilangan triangular fuzzy.

$$\bigoplus_{j=1}^m M_{gi}^j = \left(\sum_{j=1}^m l_j, \sum_{j=1}^m m_j, \sum_{j=1}^m u_j \right)$$

Kemudian menjumlahkan keseluruhan bilangan triangular fuzzy dalam matriks perbandingan berpasangan

$$\left[\bigoplus_{i=1}^n \bigoplus_{j=1}^m M_{gi}^j \right]$$

Berikut hasil penjumlahan bilangan triangular fuzzy pada kriteria level 1 :

Tabel 13. Jumlah Fuzzy Synthetic Extent Kriteria Level 1

	I _{A,B,C,D}	M _{A,B,C,D}	U _{A,B,C,D}
A	3,50	4,17	5,00
B	3,67	4,50	6,00
C	4,00	5,50	7,00
D	2,40	2,83	3,67
Σ	13,57	17,00	21,67

Sehingga untuk $\left[\bigoplus_{i=1}^n \bigoplus_{j=1}^m M_{gi}^j \right]^{-1}$ adalah $\left(\frac{1}{21.67}, \frac{1}{17.00}, \frac{1}{13.57} \right)$

Selanjutnya menghitung nilai fuzzy synthetic extent untuk kriteria level 1

$$S1 = (3,50, 4,17, 5,00) \otimes \left(\frac{1}{21.67}, \frac{1}{17.00}, \frac{1}{13.57} \right) = (0,16, 0,25, 0,37)$$

$$S2 = (3,67, 4,50, 6,00) \otimes \left(\frac{1}{21.67}, \frac{1}{17.00}, \frac{1}{13.57} \right) = (0,17, 0,26, 0,44)$$

$$S3 = (4,00, 5,50, 7,00) \otimes \left(\frac{1}{21.67}, \frac{1}{17.00}, \frac{1}{13.57} \right) = (0,18, 0,32, 0,52)$$

$$S4 = (2,40, 2,83, 3,67) \otimes \left(\frac{1}{21.67}, \frac{1}{17.00}, \frac{1}{13.57} \right) = (0,11, 0,17, 0,27)$$

Jadi nilai fuzzy synthetic extent untuk kriteria level 1 sebagai berikut :

Tabel 14. Nilai Fuzzy Synthetic Extent Kriteria Level 1

	l	m	u
S1	0,16	0,25	0,37
S2	0,17	0,26	0,44
S3	0,18	0,32	0,52
S4	0,11	0,17	0,27

Dengan menggunakan cara perhitungan yang sama, berikut nilai fuzzy synthetic extent untuk tiap sub kriteria pada penelitian ini :

Tabel 15. Nilai Fuzzy Synthetic Extent untuk Level 2 Sub Kriteria Service Quality

	l	m	u
S1	0,15	0,18	0,23
S2	0,30	0,38	0,49
S3	0,34	0,43	0,54

Tabel 16. Nilai Fuzzy Synthetic Extent untuk Level 2 Sub Kriteria System Quality

	l	m	u
S1	0,17	0,25	0,38
S2	0,21	0,25	0,29
S3	0,15	0,25	0,38
S4	0,19	0,25	0,35
S5	0,17	0,25	0,46

Tabel 17. Nilai Fuzzy Synthetic Extent untuk Level 2 Sub Kriteria Information Quality

	l	m	u
S1	0,11	0,25	0,46
S2	0,12	0,25	0,64
S3	0,11	0,25	0,46
S4	0,11	0,25	0,60
S5	0,11	0,25	0,60

Tabel 18. Nilai Fuzzy Synthetic Extent untuk Level 2 Sub Kriteria Vendor-Specific Quality

	l	m	u
S1	0,50	0,50	0,50
S2	0,50	0,50	0,50

Langkahnya adalah membandingkan nilai setiap fuzzy synthetic extend $V(S_2 \geq S_1)$, yaitu :

$$= \begin{cases} 1, & \text{jika } m_2 \geq m_1 \\ 0, & \text{jika } l_1 \geq u_2 \\ \frac{l_1 - u_2}{(m_2 - u_2) - (m_1 - l_1)}, & \text{lainnya} \end{cases}$$

Setelah didapat nilai perbandingan dari setiap fuzzy synthetic extent lalu diambil nilai minimumnya yaitu :

$$d'_i = \min V(S_i \geq S_k) \text{ untuk } k = 1, 2, \dots, n; k \neq i.$$

Berikut perbandingan nilai fuzzy synthetic extent $V(S_i \geq S_k)$ untuk kriteria level 1 :

$$V(S_1 \geq S_2) = \frac{0.17-0.37}{(0.25-0.37)-(0.26-0.17)} = 0.95$$

$$V(S_1 \geq S_3) = \frac{0.18-0.37}{(0.25-0.37)-(0.32-0.18)} = 0.73$$

$$V(S_1 \geq S_4) = 1$$

$$V(S_2 \geq S_1) = 1$$

$$V(S_2 \geq S_3) = \frac{0.18-0.44}{(0.26-0.44)-(0.32-0.18)} = 0.81$$

$$V(S_2 \geq S_4) = 1$$

$$V(S_3 \geq S_1) = 1$$

$$V(S_3 \geq S_2) = 1$$

$$V(S_3 \geq S_4) = 1$$

$$V(S_4 \geq S_1) = \frac{0.16-0.27}{(0.17-0.27)-(0.25-0.16)} = 0.58$$

$$V(S_4 \geq S_2) = \frac{0.17-0.27}{(0.17-0.27)-(0.26-0.17)} = 0.53$$

$$V(S_4 \geq S_3) = \frac{0.18-0.27}{(0.17-0.27)-(0.32-0.18)} = 0.38$$

Berikut nilai minimumnya dari perbandingan fuzzy synthetic extent kriteria level 1

$$d'_1 = \min V(S_1 \geq S_2, S_3, S_4)$$

$$d'_1 = \min V(0.95, 0.73, 1)$$

$$d'_1 = 0.73$$

$$d'_2 = \min V(S_2 \geq S_1, S_3, S_4)$$

$$d'_2 = \min V(1, 0.81, 1)$$

$$d'_2 = 0.81$$

$$d'_3 = \min V(S_3 \geq S_1, S_2, S_4)$$

$$d'_3 = \min V(1, 1, 1)$$

$$d'_3 = 1$$

$$d'_4 = \min V(S_4 \geq S_1, S_2, S_4)$$

$$d'_4 = \min V(0.58, 0.53, 0.38)$$

$$d'_4 = 0.38$$

Menghitung normalitas vektor bobot dan nilai minimum dilakukan untuk memperoleh nilai masing-masing kriteria sehingga diperoleh prioritas dari kriteria tersebut

$$W = (d_1, d_2, \dots, d_n)^T$$

Dengan rumus normalisasinya adalah

$$d_i = \frac{d_i}{\sum_{i=1}^n d_i} \text{ untuk } i = 1, 2, \dots, n$$

Berikut perhitungan bobot dan normalisasi vektor bobot dalam penelitian ini :

1. Perhitungan bobot dan normalisasi vektor bobot kriteria level 1

$$W' = (0.73, 0.81, 1, 0.38)$$

Menghasilkan normalisasi vektor antar kriteria level 1 yaitu

$$W = (0.25, 0.28, 0.34, 0.13)$$

2. Perhitungan bobot dan normalisasi vektor bobot level 2 sub kriteria service quality

$$W' = (0, 0.75, 1)$$

Menghasilkan normalisasi vektor antar kriteria yaitu

$$W = (0, 0.43, 0.57)$$

3. Perhitungan bobot dan normalisasi vektor bobot level 2 sub kriteria system quality
 $W^* = (1, 1, 1, 1, 1)$
 Menghasilkan normalisasi vektor antar kriteria yaitu
 $W = (0.20, 0.20, 0.20, 0.20, 0.20)$
4. Perhitungan bobot dan normalisasi vektor bobot level 2 sub kriteria information quality
 $W^* = (1, 1, 1, 1, 1)$
 Menghasilkan normalisasi vektor antar kriteria yaitu
 $W = (0.20, 0.20, 0.20, 0.20, 0.20)$
5. Perhitungan bobot dan normalisasi vektor bobot level 2 sub kriteria vendor-specific quality
 $W^* = (1, 1)$
 Menghasilkan normalisasi vektor antar kriteria yaitu
 $W = (0.50, 0.50)$

Berikut bobot global antara kriteria dan sub kriteria dalam penelitian ini :

Tabel 19. Bobot Global

Decision Hierarchy					
Level 0	Level 1	Level 2	Global Priorities		
Pemilihan Web Jual Beli	Service Quality	Trust	0	0 %	
		Reliability	0.43	10.8 %	
		Responsiveness	0.57	14.2 %	
	System Quality	0.28	Navigability	0.2	5.6 %
			Response Time	0.2	5.6 %
			Accessibility	0.2	5.6 %
			Security	0.2	5.6 %
			Usability	0.2	5.6 %
	Information Quality	0.34	Accuracy	0.2	6.8 %
			Completeness	0.2	6.8 %
			Timeliness	0.2	6.8 %
			Relevance	0.2	6.8 %
			Understandability	0.2	6.8 %
	Vendor-Specific Quality	0.13	Awareness	0.5	6.5 %
Price savings			0.5	6.5 %	

4. SIMPULAN

Metode Fuzzy AHP dapat digunakan untuk menentukan bobot prioritas pada pemilihan web jual beli. Pada kriteria utama, information quality memiliki bobot prioritas yang paling besar dalam pemilihan web jual beli yaitu 34%, sedangkan system quality sebesar 28%, service quality sebesar 25% dan yang terakhir vendor-specific quality sebesar 13%. Bobot global dalam pemilihan web jual beli untuk sub kriteria service quality adalah sebagai berikut : trust sebesar 0 %, reliability sebesar 10,8 % dan responsiveness sebesar 14,2 %. Semua sub kriteria dari system

quality yaitu navigability, response time, accessibility, security dan usability memiliki bobot global sama yaitu 5,6 %. Semua sub kriteria dari information quality yaitu accuracy, completeness, timeliness, relevance dan understandability memiliki bobot global sama yaitu 6,8%. Semua sub kriteria dari vendor-specific quality memiliki bobot global yang sama yaitu 6,5 %.

5. REFERENSI

- Alhasanah, JU 2014, 'Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap', *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol 15, no. 2.
- Alptekin, N 2015, 'Evaluation of Websites Quality Using Fuzzy TOPSIS Method', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol 5, no. 8.
- Chang, D.Y., 1996. Applications of The Extent Analysis Method on Fuzzy AHP. *European Journal of Operational Research*, 95, 649-655.
- Osama, MAR,FAM 2010, *Key Factors for Developing a*, IBIMA Publishing, Jordan.
- Rosita, PS 2014, 'Benchmarking Website E-Commerce Menggunakan Teknik Pengukuran Webqual'.
- Vatansever, KDAY 2014, 'Applying fuzzy analytic hierarchy process for evaluating service quality of private shopping website quality: a case study in turkey', *Journal of Business, Economics & Finance*.
- Yudhistira, T,LD 2000, *The Development of Fuzzy AHP using Non-Additive Weight and Frey Score*, INSAHP, Jakarta.