

ABSTRAK

E-commerce merupakan website untuk melakukan pembelian dan penjualan produk atau jasa atau juga disebut sebagai *Online Shop*. Permasalahan utama yang sering dihadapi oleh *E-commerce* adalah kurangnya peningkatan kualitas layanan website *e-commerce* karena tidak adanya data yang akurat, sehingga diperlukan pengukuran kualitas layanan website *e-commerce* yang dapat memberikan pengaruh terbaik terhadap data untuk menghasilkan peningkatan pada kualitas layanan website *e-commerce*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai *Alpha-cut* terhadap pengukuran kualitas layanan pada website *E-commerce*. Penelitian ini menggunakan metode *Alpha-cut* dengan nilai 0,1 sampai 0,8 dan Fuzzy ANP untuk mengukur kualitas layanan website *E-commerce*. *Alpha-cut* menunjukkan tingkat kepercayaan yang digunakan oleh model fuzzy untuk memutuskan ada tidaknya suatu nilai kebenaran yang harus dipertimbangkan, sedangkan metode ANP mengubah penilaian yang bersifat diskrit mengenai prioritas kriteria menjadi suatu nilai bobot pada penentuan website *E-commerce* dimana keterkaitan antar kriteria juga diperhitungkan. Pada penelitian ini menggunakan *alpha-cut* dengan nilai 0,1 sampai 0,8 dan fuzzy ANP untuk menentukan hasil bobot indikator yang terdiri dari *efisien*, *assurance*, *reliabilitas*, dan *responsiveness*. Berdasarkan hasil penelitian dengan penggunaan *alpha* yang paling baik adalah nilai *alpha* 0,5 karena 0,5 yang diberikan nilai tidak terlalu pesimis dan tidak terlalu optimis, sehingga 0,5 menunjukkan tingkat kepercayaan α pada suatu penilaian. Sedangkan, penggunaan *alpha* yang kurang baik adalah nilai *alpha* 0,1 sampai 0,3 menghasilkan nilai terkecil atau kurang dari 1 dan nilai *alpha* 0,4, 0,6, 0,7, 0,8 menghasilkan nilai tertinggi atau lebih dari 1. Hasil penelitian dengan penggunaan 0,5, yaitu nilai *efisien* sebesar 0,49, nilai *assurance* sebesar 0,21, nilai *reliabilitas* sebesar 0,23, dan nilai *responsiveness* sebesar 0,05 dengan jumlah keseluruhan yaitu sama dengan 1. Hasil *e-commerce* terbaik bagi konsumen, yaitu Shopee menduduki peringkat pertama dengan hasil 100.717, Tokopedia menduduki peringkat kedua dengan hasil 66.713, dan Lazada menduduki peringkat ketiga dengan hasil 52.398. Jadi dapat disimpulkan bahwa metode *alpha-cut* dengan penggunaan *alpha* 0,5 dan Fuzzy ANP lebih tepat dijadikan sebuah penelitian pada pengukuran kualitas layanan.

Kata kunci: Website *E-commerce*, *Alpha-Cut*, Fuzzy ANP, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.