

## DAFTAR ISI

|                                                                           |          |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|
| LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....                                                 | i        |
| LEMBAR PERSEMBAHAN .....                                                  | ii       |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                                  | iii      |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..                    | iv       |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....                           | v        |
| LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....                                  | vi       |
| <br>Kata Pengantar .....                                                  | vii      |
| Abstrak .....                                                             | ix       |
| Daftar Isi .....                                                          | xi       |
| Daftar Simbol .....                                                       | xiii     |
| Daftar Gambar.....                                                        | xiv      |
| Daftar Tabel .....                                                        | xv       |
| Daftar Lampiran .....                                                     | xvi      |
| <br><b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                                          | 1        |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....                                            | 3        |
| 1.3. Maksud dan Tujuan.....                                               | 3        |
| 1.4. Metode Penelitian.....                                               | 4        |
| A. Observasi.....                                                         | 4        |
| B. Wawancara .....                                                        | 4        |
| C. Kuisisioner .....                                                      | 4        |
| D. Studi Kepustakaan.....                                                 | 4        |
| 1.5. Ruang Lingkup.....                                                   | 4        |
| 1.6. Hipotesis.....                                                       | 5        |
| <b>BAB II    LANDASAN TEORI .....</b>                                     | <b>6</b> |
| 2.1. Tinjauan Pustaka .....                                               | 6        |
| 2.1.1. Sistem Pendukung Keputusan .....                                   | 6        |
| 2.1.2. Tahap Pengambilan Keputusan .....                                  | 7        |
| 2.1.3. <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....                    | 9        |
| 2.1.4. Kelebihan dan Kekurangan <i>Analytical Hierarchy Process</i> ..... | 10       |
| 2.1.5. Matriks Perbandingan Berpasangan.....                              | 12       |
| 2.1.6. <i>Expert Choice</i> .....                                         | 13       |
| 2.1.7. Contoh Langkah-Langkah Penggunaan <i>Expert Choice</i> .....       | 13       |
| 2.1.8. Populasi dan Sampel.....                                           | 17       |
| 2.2. Penelitian Terkait .....                                             | 18       |
| 2.3. Tinjauan Organisasi atau Objek Penelitian .....                      | 18       |

|                                          |                                                                               |           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III</b>                           | <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                            | <b>19</b> |
| 3.1.                                     | Tahap Penelitian.....                                                         | 19        |
| 3.2.                                     | Instrumen Penelitian.....                                                     | 22        |
| 3.3.                                     | Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian .....                 | 24        |
| 3.3.1.                                   | Pengumpulan Data .....                                                        | 24        |
| 3.3.2.                                   | Populasi.....                                                                 | 25        |
| 3.3.3.                                   | Sampel Penelitian.....                                                        | 26        |
| 3.4.                                     | Metode Analisis Data .....                                                    | 26        |
| 3.4.1.                                   | AHP Sebagai Teori Pengambilan Keputusan .....                                 | 27        |
| 3.4.2.                                   | Model Hirarki Analisa Kepuasan Peanggan terhadap Aplikasi<br>Happyfresh ..... | 29        |
| <b>BAB IV</b>                            | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                   | <b>31</b> |
| 4.1.                                     | Analisa Data .....                                                            | 31        |
| 4.2.                                     | Decomposition.....                                                            | 31        |
| 4.3.                                     | Hasil Perhitungan AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ).....            | 32        |
| 4.3.1.                                   | Perhitungan Manual .....                                                      | 32        |
| 4.3.2.                                   | Perhitungan Dengan <i>Software</i> .....                                      | 43        |
| 4.4.                                     | Hasil Penelitian .....                                                        | 47        |
| <b>BAB V</b>                             | <b>PENUTUP.....</b>                                                           | <b>49</b> |
| 5.1.                                     | Kesimpulan .....                                                              | 49        |
| 5.2.                                     | Saran.....                                                                    | 50        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               |                                                                               | <b>51</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>        |                                                                               | <b>53</b> |
| <b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN .....</b> |                                                                               | <b>54</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                          |                                                                               |           |
| Lampiran A.1                             | Pilihan Alternatif .....                                                      | 55        |
| Lampiran B.1                             | Kuesioner .....                                                               | 56        |

## DAFTAR SIMBOL

### a. Simbol

#### Proses

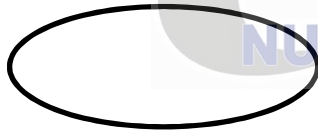


Menggambarkan suatu proses yang terjadi



#### Line Connector

Menghubungkan suatu simbol dengan simbol lain pada modul yang sama



#### Terminal

Berfungsi sebagai permulaan atau akhir sebuah kegiatan

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar II.1 Ciri dan Kemampuan SPK.....                                        | 9       |
| Gambar II.2 Struktur Organisasi <i>Happyfresh</i> Indonesia.....               | 23      |
| Gambar III.1 Kerangka Penelitian.....                                          | 26      |
| Gambar III.2 Struktur Hierarki masalah.....                                    | 34      |
| Gambar IV.1 Struktur Hierarki masalah.....                                     | 36      |
| Gambar IV.2 Nilai Hasil inputan data responden untuk kriteria utama.....       | 46      |
| Gambar IV.3 Grafik hasil inputan data responden untuk kriteria utama .....     | 46      |
| Gambar IV.4 Nilai hasil inputan responden untuk kriteria pelayanan .....       | 47      |
| Gambar IV.5 Grafik Hasil inputan data responden untuk kriteria pelayanan ..... | 47      |
| Gambar IV.6 Nilai hasil inputan data responden untuk kriteria harga.....       | 47      |
| Gambar IV.7 Grafik hasil data inputan responden untuk harga .....              | 47      |
| Gambar IV.8 Nilai hasil data inputan responden kriteria kemudahan .....        | 47      |
| Gambar IV.9 Grafik hasil data inputan responden kemudahan .....                | 48      |
| Gambar IV.10 Hasil nilai akhir dari perhitungan <i>Expert Choice</i> .....     | 49      |
| Gambar IV.11 Grafik nilai akhir dari perhitungan <i>Expert Choice</i> .....    | 49      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                              | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel II.1 Tabel Random Indeks Konsistensi.....                                              | 17      |
| Tabel III.1 Skala Likert .....                                                               | 29      |
| Tabel III.2 Tabel Random Indeks Konsistensi.....                                             | 31      |
| Tabel IV.1 Tabel Pertanyaan Kuesioner .....                                                  | 37      |
| Tabel IV.2 Matriks Berpasangan Kriteria Utama .....                                          | 38      |
| Tabel IV.3 Matriks Faktor Pembobotan Hierarki untuk semua<br>kriteria yang dinormalkan ..... | 39      |
| Tabel IV.4 Matriks berpasangan kriteria pelayanan .....                                      | 40      |
| Tabel IV.5 Matriks faktor kriteria pelayanan yang dinormalkan .....                          | 41      |
| Tabel IV.6 Matriks berpasangan kriteria harga .....                                          | 42      |
| Tabel IV.7 Matriks faktor kriteria harga yang dinormalkan .....                              | 42      |
| Tabel IV.8 Matriks berpasangan kriteria kemudahan .....                                      | 44      |
| Tabel IV.9 Matriks faktor kriteria kemudahan yang dinormalkan.....                           | 44      |
| Tabel IV.10 Hasil Akhir.....                                                                 | 48      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                          | Halaman |
|----------------------------------------------------------|---------|
| 1. Lampiran A.1 Daftar Riwayat Hidup .....               | 55      |
| 2. Lampiran B.1 Surat Riset.....                         | 56      |
| 3. Lampiran C.1 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi..... | 57      |
| 4. Lampiran D.1 Data Responden.....                      | 58      |
| 5. Lampiran E.1 Data manual.....                         | 59      |
| 6. Lampiran F.1 Hitungan Manual.....                     | 62      |

