

**EVALUASI ONLINE-SHOP BERBASIS ATRIBUT
PERFORMANCE EFFICIENCY PADA ISO 25010
MENGUNAKAN METODE AHP**



GARDIVA BINTARA RISWA MANDHITA
2010651106

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

TUGAS AKHIR

EVALUASI ONLINE SHOP BERBASIS ATRIBUT PERFORMANCE EFFICIENCY PADA ISO 25010 MENGUNAKAN METODE AHP

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Kelulusan
Program Strata 1 Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember



GARDIVA BINTARA RISWA MANDHITA
2010651106

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gardiva Bintara Riswa Mandhita
NIM : 2010651106
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Online-Shop Berbasis Atribut Performance Efficiency Pada ISO 25010 Menggunakan Metode AHP

dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya susun adalah murni hasil pemikiran, penelitian, dan penyusunan saya sendiri. Segala sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya orang lain, baik berupa publikasi, artikel, buku, maupun sumber lainnya, telah disebutkan dengan jelas di dalam daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Saya menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, saya memanfaatkan bantuan teknologi kecerdasan buatan (AI) seperti *ChatGPT/Grammarly/Alat AI lain* hanya sebatas untuk:

1. Membantu dalam penyusunan tata bahasa, parafrasa, atau perbaikan redaksi.
2. Memberikan inspirasi ide awal atau kerangka berpikir, yang selanjutnya saya kembangkan secara mandiri.
3. Membantu dalam pengecekan konsistensi format, ejaan, dan tata tulis.

Saya menegaskan bahwa tidak ada bagian dari karya ilmiah ini yang seluruhnya dibuat oleh AI tanpa keterlibatan pemikiran kritis saya sendiri. Tanggung jawab penuh atas isi, keaslian, dan kebenaran karya ilmiah ini ada pada diri saya.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, 31 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



(Gardiva Bintara Riswa
Mandhita)

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
EVALUASI ONLINE SHOP BERBASIS ATRIBUT
PERFORMANCE EFFICIENCY PADA ISO 25010
MENGUNAKAN METODE AHP**

Gardiva Bintara Riswa Mandhita

2010651106

Telah disetujui bahwa Laporan Tugas Akhir ini diajukan pada sidang Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana

Komputer (S.Kom)

Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 24 Juli 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Hardian Oktavianto, S.Si.,

M.Kom

NIDN.0722108105


Henny Wahyu Sulistyo, S.Kom,

M.Kom

NIDN. 0718088309

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI ONLINE SHOP BERBASIS ATRIBUT
PERFORMANCE EFFICIENCY PADA ISO 25010
MENGGUNAKAN METODE AHP

Gardiva Bintara Riswa Mandhita

2010651106

Telah mempertanggung jawabkan Tugas Akhirnya pada sidang Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar

Sarjana Komputer (S.Kom)

di

Universitas Muhammadiyah Jember

Pembimbing I

Pembimbing II


Hardian Oktavianto, S.Si., M.Kom

NIDN. 0722108105

Penguji I


Henny Wahyu Sulistyono, S.Kom, M.Kom

NIDN. 0718088309

Penguji II


Zainul Arifin, S.Si., M.Kom

NIDN. 0714078102

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik**



Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM.

NIDN. 0010067301


Daryanto, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0707077203

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Informatika**



Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs.

NIDN. 0629018601

MOTTO

“Balas dendam adalah sebuah penyakit yang sia-sia.”

(Arthur Morgan)

“Selama itu tidak membunuhku, rasa sakit yang kualami hanya akan membuatku kuat”

(Sung Jin Woo)



PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Evaluasi Online Shop Berbasis Atribut Performance Efficiency pada ISO 25010 Menggunakan Metode AHP" ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Sarjana Fakultas Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember. Penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi berarti selama proses penyusunan. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Aris Harianto dan Ibu Ita Suryaningtyas. terimakasih atas semangat dan doanya yang tidak pernah putus serta tak pernah berhenti memberikan dukungan berupa moril maupun materiil sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Hardian Oktavianto, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Henny Wahyu Sulisty, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan, koreksi, dan dukungan moril dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Zainul Arifin, S.Si., M.Kom selaku dosen penguji I, yang telah memberikan koreksi, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Daryanto, S.Kom., M.Kom. selaku dosen penguji I, yang telah memberikan koreksi, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

8. Kepada Salshabila Firdausiah, terimakasih atas semangat, dorongan, dan doanya yang selalu mendampingi setiap perjalanan saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan, Bagas, Riko, Choliq, Tito, Fahmi, Didi dkk yang telah memberikan dukungan dan juga selalu membantu saya saat pusing.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Jember, 24 Juli 2026

Gardiva Bintara Riswa Mandhita



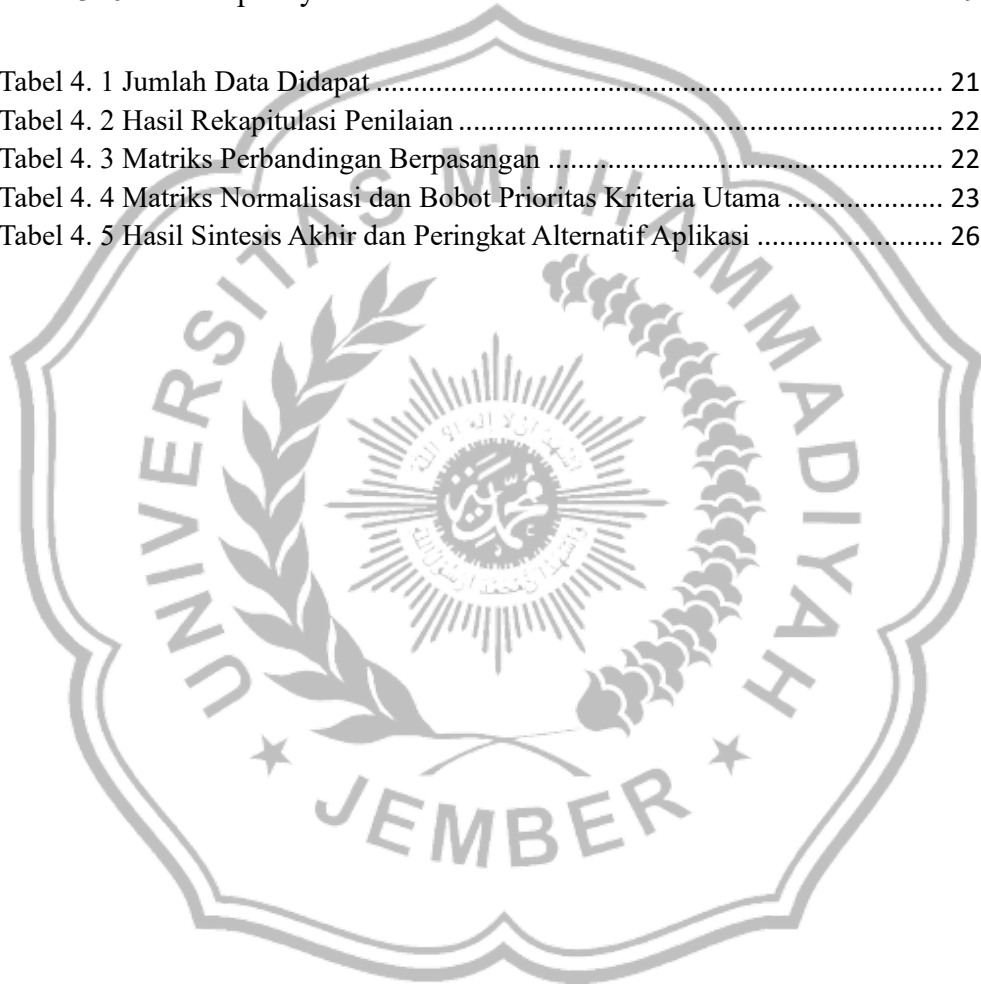
DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 ISO 25010	6
2.2.1 Performance Efficiency	7
2.3 Online Shop (E-Commerce)	8
2.4 Metode Analytical Hierarchy Process (AHP).....	9
2.5 Kuesioner	10
BAB 3 METODE PENELITIAN	12
3.1 Jenis Pnelitian	12
3.2 Diagram Alur Penelitian.....	12
3.2.1 Pengembangan Instrumen Kuesioner Penelitian.....	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.4 Objek Penelitian.....	16
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.6 Sumber dan Data Jenis.....	17
3.7 Teknik Penyajian Data	17

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Deskripsi Data Kuesioner dan Karakteristik Respoden	21
4.1.1. Karakteristik Responden.....	21
4.1.2. Proses Transformasi Data Kualitatif Menjadi Numerik	21
4.2 Rekapitulasi Rata-rata Penilaian Berdasarkan Kriteria ISO 25010	21
4.3 Analisis Perhitungan Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP).....	22
4.3.1 Langkah 1: Penyusunan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria	22
4.3.2 Langkah 2: Normalisasi Matriks dan Perhitungan Bobot Prioritas (Eigen Vector)	23
4.3.3 Langkah 3: Pengujian Konsistensi Matriks Kriteria (Consistency Check)	24
4.3.4 Langkah 4: Perhitungan Prioritas Lokal Alternatif	25
4.4 Langkah 5: Sintesis Akhir (Perhitungan Global Priority)	25
4.5 Pembahasan Hasil Evaluasi	26
4.5.1 Analisis Prefensi Kepentingan Kriteria ISO 25010.....	26
4.5.2 Superioritas Performa Shopee Terhadap Tokopedia.....	27
Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	13
Tabel 3. 2 Konversi Skor.....	17
Tabel 3. 3 Perhitungan Bobot Kriteria	18
Tabel 3. 4T Skor Time Behavior	19
Tabel 3. 5 Skor Resource Utilization	19
Tabel 3. 6 Skor Capacity	19
Tabel 4. 1 Jumlah Data Didapat	21
Tabel 4. 2 Hasil Rekapitulasi Penilaian	22
Tabel 4. 3 Matriks Perbandingan Berpasangan	22
Tabel 4. 4 Matriks Normalisasi dan Bobot Prioritas Kriteria Utama	23
Tabel 4. 5 Hasil Sintesis Akhir dan Peringkat Alternatif Aplikasi	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian	12
---	----

