



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Asumsi dan Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Riset / Perancangan	6
1.5 Manfaat Riset Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
BAB III LANDASAN TEORI	12
3.1 Pengertian <i>E-commerce</i>	12



3.2 Transportasi Logistik	13
3.2.1 PT POS Indonesia (Persero)	16
3.2.2 PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	17
3.2.3 JNE	18
3.3 Analytic Hierarchy Process	18
3.3.1 Definisi Analytic Hierarchy Process	18
3.3.2 Menyusun hierarki AHP	20
3.3.3 Membuat matriks perbandingan berpasangan	21
3.3.4 Uji konsistensi	22
3.3.5 Penyusunan peringkat alternatif	24
3.4 <i>Importance Gap Analysis</i>	25
3.5 Ukuran Sampel	25
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.6.1 Uji Validitas	26
3.6.2 Uji Reliabilitas	27
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	28
4.1 Objek Penelitian	28
4.2 Data yang Diperlukan	29
4.3 Alat Penelitian	29
4.4 Metode Pengumpulan Data	30
4.4.1 Data Primer	30
4.4.2 Data Sekunder	31
4.5 Tahapan Penelitian	31
4.6 Alur Penelitian	34
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	37



5.1 Struktur dan Definisi Hierarki AHP	37
5.2 Penentuan Bobot Kriteria	41
5.3 Penentuan Bobot Sub Kriteria	44
5.3.1 Kriteria Pelayanan	44
5.3.2 Kriteria Keamanan	46
5.3.3 Kriteria Reputasi Perusahaan	47
5.4 Penentuan Bobot Global	49
5.5 Penentuan Pilihan dan Bobot Pilihan	49
5.6 Penentuan <i>Rating</i>	51
5.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan	60
5.8 Penentuan Kategori Alternatif	62
5.8.1 PT. POS Indonesia	62
5.8.2 PT. Citra Van Titipan Kilat	67
5.8.3 PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	72
5.9 Penentuan Bobot Tiap Alternatif	77
5.10 Penentuan Ranking Alternatif	82
5.11 <i>Benchmarking</i>	83
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	95