

## ABSTRAK

### ***ANALYTIC HIERARCHY PROCESS* UNTUK MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN KURIR DALAM LAYANAN E-COMMERCE BERDASARKAN PERSPEKTIF POS INDONESIA PURWOKERTO**

Oleh

Jihad Sindhu Ghossa 19103112

*E-commerce* menjadi salah satu bagian perkembangan teknologi di Indonesia pada revolusi industri keempat. Sejak itu, proses transaksi akan kebutuhan harian menjadi mudah di lakukan melalui platform *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* yang pesat tersebut diprediksi akan mengalami kenaikan sehingga mendorong berkembangnya layanan kurir di kurun waktu terakhir ini, membuat layanan kurir menjadi elemen penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan *e-commerce*. Analisis kepuasan pelanggan di beberapa penyedia layanan *e-commerce* terhadap ulasan pelanggan di Google Play yang dilakukan oleh Sasmita serta pernyataan oleh Kemendag melalui laporan pengaduan konsumen di tahun 2021, menyatakan bahwa aduan masalah pada sektor *e-commerce* mengalami peningkatan, meliputi jasa layanan kurir yang tergabung dengan penyedia layanan *e-commerce*. Gulc berpendapat setidaknya ada 7 faktor penentu kualitas pelayanan kurir berdasarkan perspektif pelanggan. Digunakan metode AHP untuk membantu jasa layanan kurir yang tergabung dalam layanan *e-commerce* dalam mengenali 7 faktor dimensi kualitas layanan kurir tersebut, serta menentukan dimensi mana yang memerlukan perhatian untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat prioritas kriteria dalam menentukan kualitas layanan jasa kurir di platform *e-commerce* menggunakan metode AHP, sehingga dapat memberikan rekomendasi prioritas pelayanan yang tepat kepada perusahaan jasa kurir. Hasil dari perhitungan menggunakan AHP terhadap 7 faktor penentu kualitas pelayanan kurir menurut Asisten Manajer (Asman) Bagian Pelayanan di Kantor POS Indonesia Cabang Purwokerto Pusat menunjukkan bahwa kriteria daya tanggap memiliki prioritas lebih tinggi dibandingkan keenam kriteria lainnya dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,268.

**Kata kunci:** *Analytic hierarchy process, E-commerce, Kurir, Kualitas pelayanan*