# ABSTRAK

**Ashlih Qurota Ayuni, 2019**, Sistem Penunjang Keputusan Rekomendasi M-Commerce menggunakan Fuzzy MS-Qual. Tugas Akhir. Program Studi Teknik Informatika (S1). STIKI-Malang. Pembimbing: Rakhmad Maulidi, S.Kom, M.Kom, Co Pembimbing: Addin Aditya, S.Kom, M.Kom.

Kata Kunci : Sistem Penunjang Keputusan, Service Quality, Mobile Service Quality, Fuzzy.

Masyarakat Indonesia saat ini, masih kekurangan sumber dalam memilih m-commerce yang dapat dipercaya berdasarkan pengalaman empiris pengguna lain sebelumnya, banyak sekali pengguna m-commerce yang mendapatkan pengalaman kurang baik saat melakukan belanja online pertama kalinya. Dalam hal ini, pengukuran kualitas layanan sangatlah penting, agar pengguna mengetahui m-commerce yang direkomendasikan. Penelitian ini menggunakan metode *Mobile Service Quality* (*M-S-QUAL*) untuk mendapatkan rekomendasi *m-commerce*. Kelebihan menggunakan metode ini yaitu lebih mudah untuk menangkap persepsi atau pandangan dari hasil pengumpulan data dengan kuisioner, dan juga unggul untuk menentukan variabel-variabel mana yang harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan. Metode *Fuzzy* juga digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan dapat mencegah masalah pandangan individu yang tidak pasti atau (samar) terhadap penilaian persepsi dan harapan yang diinginkan. Hasil dari pengolahan data menggunakan *Fuzzy Mobile Service Quality* diperoleh hasil yang memiliki gap dari yang terkecil hingga terbesar yang dapat menentukan tingkat rekomendasi *m-commerce*. *M-Commerce* yang paling direkomendasikan adalah *m-commerce* dengan gap terkecil, yang artinya nilai harapan dan persepsi pengguna *m-commerce* hampir berdekatan. *M-commerce* dengan nilai gap terkecil adalah Tokopedia dengan rata-rata gap sebesar -0,11.*M-commerce* dengan nilai gap terbesar adalah Blibli dengan rata-rata gap sebesar -0,43. Dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa persepsi atau layanan yang diterima oleh pengguna *m-commerce*tidak sesuai dengan harapan pengguna *m-commerce*.

# ABSTRACT

**Ashlih Qurota Ayuni, 2019**, Sistem Penunjang Keputusan Rekomendasi M-Commerce menggunakan Fuzzy MS-Qual. Tugas Akhir. Program Studi Teknik Informatika (S1). STIKI-Malang. Pembimbing: Rakhmad Maulidi, S.Kom, M.Kom, Co Pembimbing: Addin Aditya, S.Kom, M.Kom.

Keywords: Decision Support System, Service Quality, Mobile Service Quality, Fuzzy, M-Commerce.

Indonesian society at this time, still lacks the resources in choosing m-commerce that can be trusted based on the empirical experience of other users before, a lot of m-commerce users who get less experience when doing online shopping for the first time. In this case, measuring the quality of service is very important, so users know the recommended m-commerce. This study uses the Mobile Service Quality (M-S-QUAL) method to obtain m-commerce recommendations. The advantage of using this method is that it is easier to capture perceptions or views from the results of data collection with questionnaires, and also superior to determine which variables should be considered more to improve service. Fuzzy method is also used in this study with the aim of preventing the problem of individual views that are uncertain or (vague) on the assessment of desired perceptions and expectations. The results of data processing using Fuzzy Mobile Service Quality obtained results that have a gap from the smallest to the largest that can determine the level of m-commerce recommendations. The most recommended M-Commerce is m-commerce with the smallest gap, which means the value of expectations and perceptions of m-commerce users are almost close together. M-commerce with the smallest gap value is Tokopedia with an average gap of -0.11. M-commerce with the largest gap value is Blibli with an average gap of -0.43. From the results of the calculation of the gap as a whole, it can be concluded that the perception or service received by the user is not in line with the expectations of the m-commerce users.