

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN MCDONALD'S YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika**



**Disusun oleh:**

**Emanuel Rio Kusuma**

**NPM: 19 03 24861**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *SELF-SERVICE*  
*TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
KONSUMEN MCDONALD'S YOGYAKARTA**



  
**Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM, MSc.**

**Tanggal: 16 Juli 2024**

Skripsi

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN MCDONALD'S YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Emanuel Rio Kusuma**

**NPM: 190324861**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
Pada tanggal 7 Juni 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)  
Program Studi Manajemen

Susunan Panitia Penguji

Ketua Panitia Penguji



Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.



Debora Wintriarsi Handoko., SE., MM., M.Sc.

Yogyakarta, 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan skripsi dengan judul:

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN MCDONALD'S YOGYAKARTA**

Merupakan hasil karya sendiri, baik dari pernyataan, ide, serta kutipan langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan dari orang lain. Saya telah menyatakan secara tertulis di skripsi ini pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruh dari skripsi saya, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Yang menyatakan



Emanuel Rio Kusuma

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia-nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan *Self-Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Mcdonald's Yogyakarta". Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tanpa dukungan dari keluarga, dosen pembimbing dan teman-teman semua, Penulisan skripsi ini tidak akan maksimal. Maka dari itu, peneliti sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang sudah bersedia untuk membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, peneliti berterima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Orang tua dan semua keluarga, yang tidak pernah berhenti memberi dukungan kepada peneliti sehingga penulis tetap semangat dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM, MSc sebagai dosen pembimbing skripsi yang terus membimbing dengan sabar dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

4. Kepada Katya Shamira, Dimas Widyotomo, dan Radiansyah Kasyvilla yang menjadi sumber penyemangat peneliti dalam proses penyusunan skripsi hingga skripsi ini dapat selesai.
5. Kepada teman saya Michelle Angela, Priscilia Erlina, dan Ana Mahang yang selalu memberi semangat dan menemani peneliti dalam mengerjakan skripsi.
6. Kepada pihak-pihak yang sudah bersedia menjadi responden dan membantu dalam mengisi kuesioner yang telah dibagikan peneliti.
7. Kepada pihak-pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang bersedia membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti minta maaf jika masih banyak kekeliruan tata bahasa dalam penulisan skripsi ini. Peneliti berharap, penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca skripsi ini. Atas perhatiannya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

**MOTTO**

**“KARYA SEDERHANA INI PENYUSUN PERSEMBAHKAN BAGI  
SEGENAP ORANG YANG BERTANYA MELULU TANPA HENTI,  
‘KAPAN SIDANGNYA?’. SEKIAN DAN TERIMA KASIH.”**

**-RIO MAHAWIRA-**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.6 Sistematika Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan <i>Self-Service Technology</i> (SST) .....	16
2.1.3 <i>Self-Service Technology</i> (SST) .....	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Self-Service Technology</i> (SST) ..	22
2.1.6 Reliabilitas .....	24
2.1.7 Keamanan .....	24
2.1.8 Kenyamanan .....	25
2.1.9 Fungsionalitas .....	26
2.1.10 Daya Tanggap .....	26
2.1.11 <i>Self-Ordering Kiosk</i> (SOK) .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29



2.3 Pengembangan Hipotesis .....	36
2.3.1 Pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.3.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3.3 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
2.3.4 Pengaruh Fungsionalitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
2.3.5 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
2.4 Kerangka Penelitian .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Desain Penelitian .....	42
3.2 Subjek, Objek, dan Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	43
3.3.1 Populasi Penelitian .....	43
3.3.2 Sampel Penelitian .....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.5 Metode Pengambilan Sampel .....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.7 Definisi Operasional .....	47
3.8 Metode Pengujian Instrumen .....	53
3.8.1 Uji Validitas .....	53
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	54
3.9 Metode Analisis Data .....	55
3.9.1 Statistik Deskriptif .....	55
3.9.2 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	55
3.9.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
3.9.4 Uji t .....	56
3.9.5 Uji F .....	57
3.9.6 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	57
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Filter Responden .....	59
4.2 Data Responden .....	60
4.2.1 Usia .....	60
4.2.2 Jenis Kelamin .....	61
4.2.3 Status Pekerjaan Responden .....	61
4.2.4 Pendidikan Terakhir .....	62

4.3 Hasil Pengujian Instrumen .....	62
4.3.1 Uji Validitas .....	62
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	65
4.4 Analisis Statistik Deskriptif .....	65
4.5 Pengolahan Data .....	70
4.5.1 Pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71
4.5.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71
4.5.3 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	72
4.5.4 Pengaruh Fungsionalitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
4.5.5 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan .....	74
4.6 Pembahasan .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Implikasi Manajerial .....	82
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	86
5.4 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	47
Tabel 4. 1 Pertanyaan Filter .....	58
Tabel 4. 2 Data Usia .....	59
Tabel 4. 3 Data Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 4 Data Status Pekerjaan.....	60
Tabel 4. 5 Data Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Reliabilitas .....	65
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Keamanan .....	66
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kenyamanan .....	67
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Fungsionalitas .....	69
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap .....	70
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4. 14 Hasil Pengolahan Data Regresi Linear Berganda .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Award Tahun 2019-2023 Restoran Fastfood .....	4
Gambar 1.2 Hasil Komparasi Top Brand Award Tahun 2019-2023 Restoran Fastfood .....	4
Gambar 2.1 <i>Self-Ordering Kiosk</i> (SOK) McDonald's.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Online.....	96
Lampiran 2 Kuesioner Asli .....	105
Lampiran 3 Respon Kuesioner.....	107
Lampiran 4 Demografi Responden.....	124
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabiitas .....	125
Lampiran 6 Hasil Olah Data .....	129

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN MCDONALD'S YOGYAKARTA**

**Disusun oleh:**

**Emanuel Rio Kusuma**

**NPM: 190324861**

**Pembimbing**

Debora Wintriarsi Handoko,SE., MM., MSc

**Abstrak**

Penerapan *self-service technology* (SST) harus diperhatikan serta layak untuk dipertimbangkan perusahaan jika *self-service technology* (SST) terbukti memberikan berbagai macam keuntungan bagi perusahaan dan berhasil menciptakan kepuasan pelanggan pada konsumen suatu produk serta jasa suatu perusahaan. Banyak cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya dengan memaksimalkan kualitas layanan yang ditawarkan, hal ini dapat dibantu dengan penerapan *self-service technology* (SST) yang akan memberikan pengalaman positif bagi konsumen dengan menyediakan pelayanan berbasis teknologi yang mudah dipahami, memiliki jaminan keamanan, cepat tanggap, efektif dan efisien serta dapat memberikan banyak kemudahan yang secara tidak langsung akan berpengaruh pada tingkat kualitas hidup konsumen.

Penelitian ini bertujuan melihat dan mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan *self-service technology* (SST) (reliabilitas, keamanan, kenyamanan, fungsionalitas, dan daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen McDonald's Yogyakarta. Dalam mengumpulkan data, penulis menyebarkan kuesioner kepada konsumen McDonald's cabang Yogyakarta dengan ketentuan bahwa konsumen tersebut pernah menggunakan fasilitas *self-ordering kiosk* (SOK) di gerai McDonald's cabang Yogyakarta.

Adapun metode pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif kelima dimensi kualitas pelayanan *self-service technology* (SST) (reliabilitas, keamanan, kenyamanan, fungsionalitas, dan daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan konsumen McDonald's cabang Yogyakarta.

**Kata Kunci:** *Self-Service Technology* (SST), *Self-Ordering Kiosk* (SOK), Reliabilitas, Keamanan, Kenyamanan, Fungsionalitas, Daya Tanggap, Kepuasan Pelanggan.