

serviens in lumine veritas



serviens in lumine veritatis



yaitu di Jepang. Jepang memiliki jumlah vending machine paling banyak ditinjau dari per kapitanya, yaitu sekitar 1 vending machine untuk 23 orang ([http://en.wikipedia.org/wiki/Vending\\_machine](http://en.wikipedia.org/wiki/Vending_machine)).

Pengoperasian vending machine umumnya tidak menggunakan karyawan/operator yang menjaga atau melayani di tempat sehingga interaksi manusia antara perusahaan vending machine dengan konsumen hampir tidak ada. Di satu sisi vending machine memberikan tingkat efisiensi yang lebih tinggi karena dapat melakukan penghematan biaya tenaga kerja, namun di sisi lain, tanpa adanya karyawan yang melayani maka perusahaan akan sulit mendapatkan umpan balik dan mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap pelayanan vending machine. Keterbatasan-keterbatasan pada vending machine seperti yang disebutkan menjadi suatu topik yang menarik diteliti karena dengan adanya suatu rancangan penelitian yang terstruktur, maka dapat menjawab sejumlah masalah dan menawarkan solusi.

Pada tahun 2003, Lee melakukan penelitian mengenai pengalaman, opini, sikap, kepuasan, ketidakpuasan dan perilaku menyampaikan keluhan konsumen terhadap vending machine. Penelitian Lee (2003) dilakukan pada suatu komunitas akademik tertentu. Untuk di Indonesia, vending machine umumnya belum begitu populer. Sayangnya, hingga saat ini belum ada data resmi tentang jumlah dan pemakaian vending machine di Indonesia.



## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana keterlibatan konsumen terhadap vending machine yipu yipu?
2. Bagaimana evaluasi konsumen terhadap pelayanan vending machine yipu yipu?
3. Bagaimana tingkat kepuasan/ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan vending machine yipu yipu?
4. Apa saja keluhan-keluhan konsumen dan bagaimana konsumen menangani keluhan tersebut?
5. Apa saja pengembangan yang perlu ditingkatkan pada vending machine yipu yipu menurut konsumen?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi keterlibatan konsumen terhadap vending machine yipu yipu
2. Untuk menelaah evaluasi konsumen terhadap pelayanan vending machine yipu yipu
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan/ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan vending machine yipu yipu
4. Untuk menelusuri keluhan-keluhan konsumen dan cara mereka menangani keluhan tersebut

5. Untuk mengidentifikasi pengembangan yang perlu ditingkatkan pada vending machine yipu yipu

#### 1.4. Batasan Penelitian

Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan secara spesifik pada vending machine yipu yipu. Pemilihan vending machine yipu yipu dikarenakan lokasinya yang berada di kampus dan telah dioperasikan hampir 1 tahun.
2. Responden yang digunakan adalah konsumen yang pernah menggunakan vending machine yipu yipu. Dengan batasan penelitian demikian, diharapkan dapat menghasilkan sebuah penelitian yang aplikatif. Dari hasil penelitian tersebut, dapat memberikan solusi atas permasalahan dan tantangan yang dihadapi vending machine yipu yipu khususnya sehingga hasil penelitian dapat diaplikasikan langsung secara nyata.
3. Rancangan penelitian ini mengacu pada riset yang dilakukan oleh Lee (2003) yang berjudul “*Consumer experiences, opinions, attitudes, satisfaction, dissatisfaction, and complaining behaviour with vending machine*”. Konteks riset difokuskan pada vending machine yipu yipu.
4. Definisi operasional
  - a. Keterlibatan: Menurut Zaichkowsky (1985) yang dikutip dari Lee (2003) mendefinisikan keterlibatan sebagai persepsi individu tentang bagaimana relevansi suatu objek berdasarkan kebutuhan, nilai, dan ketertarikan.

Keterlibatan adalah salah satu aspek terpenting yang membentuk dan mempengaruhi pengalaman konsumen

- b. Kepuasan/ketidakpuasan: Menurut Tjiptono (1997), kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian serta ketidaksesuaian/dikomfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kajian pemasaran, khususnya tentang aplikasi Self-Service Technology sebagai dasar layanan dalam aktivitas usaha. Selain itu, replikasi riset Lee (2003) juga dapat memberikan gambaran tentang situasi di Indonesia dibandingkan dengan di Amerika Serikat.

#### **2. Manfaat Manajerial**

Dengan mengetahui tanggapan konsumen terhadap pelayanan vending machine yipu yipu, maka peneliti dapat memberikan rekomendasi bagi produsen untuk mengevaluasi mengenai usaha vending machine yipu yipu. Melalui rekomendasi ini diharapkan produsen dapat memberikan layanan yang lebih baik sesuai kebutuhan pasar di masa yang akan datang.

## **1.6. Sistematika Penelitian**

Struktur tesis ini disusun secara sistematis sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan – Pada bab ini dijelaskan latar belakang dari riset ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan bagan penelitian.

Bab 2: Landasan Teori – Pada bab ini menjelaskan latar belakang teoritis yang berkaitan dengan riset ini.

Bab 3: Metodologi Penelitian – Pada bab ini dibahas mengenai desain riset yang akan digunakan oleh peneliti. Desain riset meliputi konteks riset, metode riset, metode sampling, dan alat analisis.

Bab 4: Analisis dan Hasil Laporan Penelitian – Pada bab ini membahas mengenai pengumpulan data, analisis data yang menjelaskan gambaran umum responden dan pembahasan hasil penelitian

Bab 5: Kesimpulan dan Implikasi Manajerial – Pada bab ini membahas kesimpulan dari hasil temuan, implikasi manajerial serta saran untuk penelitian selanjutnya.