

**FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASALALU *CAFE*,  
RAWA DOMBA, JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**KHOIROTUNNISA NUR PRIYANTI**

**203404516024**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2024**

**FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASALALU *CAFE*,  
RAWA DOMBA, JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata  
(S.Par) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

**KHOIROTUNNISA NUR PRIYANTI**

**203404516024**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MASALALU *CAFE*, RAWA DOMBA, JAKARTA**

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Februari 2024



Khoirotunnisa Nur Priyanti

203404516024

## ABSTRAK

### **FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASALALU *CAFE*, RAWA DOMBA, JAKARTA**

Oleh :

**Khoirotunnisa Nur Priyanti**

**NPM : 203404516024**

Tugas Akhir, dibawah bimbingan B.Syarifuddin Latif, SH.,MH

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor *Self Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Masalalu *Cafe*, Rawa Domba, Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 94 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian adalah *Self Service Technology* dan Kualitas Pelayanan menghasilkan data yang berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Masalalu *Cafe*.

**Kata Kunci : *Self Service Technology*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

***FACTOR OF SELF SERVICE TECHNOLOGY AND SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMERS SATISFACTION MASALALU CAFE,  
RAWA DOMBA, JAKARTA***

***By :***

***Khoirotunnisa Nur Priyanti***

*Thesis, under the guidance of B.Syarifuddin Latif, SH.,MH*

*The study aims to analyze the self-service technology and service quality factors of customer satisfaction at Masalalu Cafe, Rawa Domba, Jakarta. The sample used in this study uses primary data collected through questionnaires distributed to 94 respondents. Data analysis techniques use quantitative descriptive analysis. The results of the research are self-service technology and quality of service-generating data that have a positive combined and significant impact on customer satisfaction at Masalalu Cafe.*

***Keyword : Self Service Technology, Service Quality, Customer Satisfaction***

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MASALALU *CAFE*, RAWA  
DOMBA, JAKARTA**

**Nama Mahasiswa : Khoirotunnisa Nur Priyanti**

**Nomor Pokok : 203404516024**

**Program Studi : Pariwisata**



**Jakarta, 16 Februari 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir : FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MASALALU *CAFE*, RAWA DOMBA, JAKARTA**

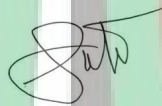
**Nama Mahasiswa : Khoirotunnisa Nur Priyanti**

**Nomor Pokok : 203404516024**

**Program Studi : Pariwisata**

**Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

**Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir,**



**( B.Syarifuddin Latif, SH.,MH )**

**Ketua Penguji,**

**Anggota Penguji,**



**( Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd )**

**( Rizki Nurul Nugraha, SST.Par., M.Par )**

**Mengetahui,**

**Dekan,**



**(Prof. Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)**

Jakarta: 22 Februari 2024

Tanggal Lulus: 22 Februari 2024

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Khoirotunnisa Nur Priyanti
2. Tempat, tanggal lahir : Bojonegoro, 7 Desember 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Reporter Blok A No.19 RT.01/RW.09
5. No. Handphone : 085880969220
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : nisapriyanti07@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : SDN CIPINANG MUARA 05 PAGI
2. 2014 – 2017 : MTsN 42 JAKARTA
3. 2017 – 2020 : SMKN 32 JAKARTA
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 16 Februari 2024

Khoirotunnisa Nur Priyanti



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “ **Faktor *Self Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Masalalu *Cafe, Rawa Domba, Jakarta*** “. Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi – tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini S.Par., MM. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak B.Syarifuddin Latif, SH., MH. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. *Miss Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., M.M.* selaku dosen pembimbing akademik saya yang saya hormati, yang selalu membantu saya untuk mengisi KRS dan menerima konsultasi saya untuk mata kuliah yang saya ambil, sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.
8. Masalalu *Cafe* yang sudah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian tugas akhir.
9. Teruntuk Ayah Dadang dan Ibu Nasrotin sebagai orang tua penulis, serta Rizal Satriadi sebagai adik penulis yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir selesai tepat waktu.
10. Kepada sahabat-sahabat perkuliahan penulis yang selalu menemani dari awal perkuliahan, selalu memberikan motivasi serta nasihat kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat berjalan dengan lancar, Farrah, Fayza, Salma, Noviana, Vita, dan Tiara.
11. Sahabat penulis yang sudah berjalan 10 tahun, yang selalu ada disaat suka maupun duka, selalu menghibur penulis dan memberikan semangat, tidak lain dan tidak bukan Oryza dan Annisa.
12. Teruntuk Hijri, tetangga sekaligus partner penulis yang dengan tulus membantu penulisan tugas akhir, memberikan dukungan, semangat untuk penulis.
13. Terakhir, terima kasih untuk Khoirotunnisa Nur Priyanti selaku penulis, yang sudah bertahan hingga saat ini, mampu melewati semua hal yang terjadi. Terus hidup untuk hal-hal kecil seperti makan indomie di tengah malam.

Jakarta, 16 Februari 2024

Khoirotunnisa Nur Priyanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Bagi Penulis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Manfaat Bagi <i>Cafe</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Manfaat Bagi Almamater .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Manfaat Bagi Peneliti Lain .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. <i>Self Service Technology</i> .....	7
1. Pengertian <i>Self Service Technology</i> .....	7
2. Fungsi <i>Self Service Technology</i> .....	7
3. Dimensi <i>Self Service Technology</i> .....	8
B. Kualitas Pelayanan .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2. Faktor Kualitas Pelayanan .....	10
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
C. Kepuasan Pelanggan .....	12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12

2. Faktor Kepuasan Pelanggan .....	13
3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
D. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	14
1. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	14
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	14
E. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
F. Kerangka Analisis .....	17
G. Hipotesis .....	19
<b>BAB III .....</b>	<b>20</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Objek Penelitian .....	20
B. Rencana dan Tahap Penelitian .....	20
C. Data Penelitian .....	20
1. Sumber Data dan Jenis Data .....	20
2. Populasi dan Sampel .....	21
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	22
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	24
1. Metode Analisis .....	24
2. Uji Insrtumen Penelitian .....	26
a. Uji Validitas .....	26
3. Uji Asumsi Klasik .....	26
4. Uji Kelayakan Model .....	28
5. Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
1. Profil Masalalu Cafe .....	30
2. Struktur Organisasi .....	30
3. Karakteristik Responden .....	30
4. Deskripsi Jawaban Responden .....	34
5. Analisis Data .....	52

<b>BAB V</b> .....	<b>64</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahap Penelitian .....	20
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert .....	23
Tabel 3. 3 Indikator Variabel .....	24
Tabel 4. 1 Deskripsi jawaban responden penggunaan <i>self service technology</i> memudahkan saya untuk menyelesaikan tugas-tugas tanpa bantuan <i>staff</i> .....	34
Tabel 4. 2 Deskripsi jawaban <i>self service technology</i> meningkatkan efisiensi waktu dalam berbagai aspek kehidupan .....	35
Tabel 4. 3 Deskripsi jawaban merasa senang ketika menggunakan <i>self service technology</i> untuk menyelesaikan tugas atau transaksi .....	35
Tabel 4. 4 Deskripsi jawaban menggunakan sistem <i>self service technology</i> memberikan saya rasa kepuasan tersendiri .....	36
Tabel 4. 5 Deskripsi jawaban desain visual dari sistem <i>self service technology</i> memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan .....	36
Tabel 4. 6 Deskripsi jawaban desain <i>self service technology</i> memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan pengguna .....	37
Tabel 4. 7 Deskripsi jawaban keamanan informasi sebagai faktor penting dalam pemilihan penggunaan sistem <i>self service technology</i> .....	38
Tabel 4. 8 Deskripsi jawaban sistem <i>self service technology</i> di Masalalu Cafe sudah menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai .....	38
Tabel 4. 9 Deskripsi jawaban jaminan ketersediaan sistem <i>self service technology</i> mempengaruhi keputusan saya untuk menggunakannya .....	38
Tabel 4. 10 Deskripsi jawaban sistem <i>self service technology</i> memberikan jaminan keandalan dalam menyelesaikan tugas-tugas .....	39
Tabel 4. 11 Deskripsi jawaban merasa nyaman menggunakan sistem <i>self service technology</i> dalam kegiatan sehari-hari .....	40
Tabel 4. 12 Deskripsi jawaban kemudahan penggunaan sistem <i>self service technology</i> meningkatkan kenyamanan saya dalam menyelesaikan tugas .....	41
Tabel 4. 13 Deskripsi jawaban sistem <i>self service technology</i> sesuai dengan kebutuhan dan preferensi saya dalam menyelesaikan tugas atau transaksi .....	40

Tabel 4. 14 Deskripsi jawaban sistem <i>self service technology</i> sangat sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan praktis saya .....	42
Tabel 4. 15 Deskripsi jawaban ketersediaan peralatan atau teknologi pendukung dalam pelayanan membuat pengalaman saya lebih baik .....	41
Tabel 4. 16 42 Deskripsi jawaban penampilan staff yang memberikan profesionalisme dan kredibilitas .....	42
Tabel 4. 17 Deskripsi jawaban sistem atau prosedur yang digunakan dalam pelayanan memberikan hasil yang konsisten .....	44
Tabel 4. 18 Deskripsi jawaban proses pelayanan yang diterapkan oleh Masalalu Cafe dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan .....	43
Tabel 4. 19 Deskripsi jawaban sistem atau proses dalam pelayanan memberikan respon yang memadai terhadap permintaan atau keluhan pelanggan .....	45
Tabel 4. 20 Deskripsi jawaban <i>staff</i> Masalalu Cafe memiliki kemampuan untuk menanggapi situasi atau perubahan kebutuhan pelanggan dengan baik .....	44
Tabel 4. 21 Deskripsi jawaban merasa yakin bahwa Masalalu Cafe memiliki standar kualitas pelayanan yang jelas .....	45
Tabel 4. 22 Deskripsi jawaban sistem atau prosedur yang digunakan dalam pelayanan memberikan jaminan terhadap hasil yang konsisten .....	47
Tabel 4. 23 Deskripsi jawaban <i>staff</i> Masalalu Cafe menunjukkan sikap ramah dan hangat, menciptakan lingkungan pelayanan yang bersahabat .....	47
Tabel 4. 24 Deskripsi jawaban <i>staff</i> Masalalu Cafe menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan keinginan saya .....	48
Tabel 4. 25 Deskripsi jawaban pelayanan yang saya terima dari Masalalu Cafe sesuai dengan harapan saya .....	48
Tabel 4. 26 Deskripsi jawaban <i>staff</i> Masalalu Cafe secara konsisten memenuhi atau bahkan melebihi harapan saya terhadap pelayanan .....	49
Tabel 4. 27 Deskripsi jawaban kualitas produk yang saya terima mendorong saya untuk kembali membeli .....	50
Tabel 4. 28 Deskripsi jawaban kualitas pelayanan yang saya terima mendorong saya untuk kembali membeli .....	49
Tabel 4. 29 Deskripsi jawaban saya akan dengan senang hati merekomendasikan organisasi ini kepada teman, keluarga, atau rekan kerja .....	51

Tabel 4. 30 Deskripsi jawaban kualitas produk atau layanan yang saya terima membuat saya yakin untuk merekomendasikan Masalalu *Cafe* ini kepada teman, keluarga, atau rekan kerja ..... 50

Tabel 4. 31 Hasil Uji Validitas ..... 51

Tabel 4. 32 Hasil Uji Realibilitas ..... 53





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis .....	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	30
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	31
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	32
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	33
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Dalam Satu Bulan .....	33
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	55
Gambar 4. 9 Hasil Grafik Probability-Plot Regresi linear.....	57
Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
Gambar 4. 11 Hasil Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas .....	57
Gambar 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Gambar 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi .....	58
Gambar 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
Gambar 4. 15 Hasil Pengolahan Koefisiensi Determinasi .....	60
Gambar 4. 16 Hasil Pengolahan Uji T .....	60
Gambar 4. 17 Hasil Pengolahan Uji F .....	62

