

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN
TEKNOLOGI BARU SELF ORDER KIOSK (SOK) DENGAN
MENGUNAKAN METODE TAM DAN SMART PLS
(STUDI KASUS DI MCDONALDS GRAHA FAMILY SURABAYA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MUHAMMAD AIZAR AISYUN NIAM

19032010174

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2024

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN
TEKNOLOGI BARU SELF ORDER KIOSK (SOK) DENGAN
MENGUNAKAN METODE TAM DAN SMART PLS
(STUDI KASUS DI MCDONALDS GRAHA FAMILY SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

Program Studi Teknik Industri



Disusun Oleh :

MUHAMMAD AIZAR AISYUN NIAM

19032010174

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2024

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN
TEKNOLOGI BARU SELF ORDER KIOSK (SOK) DENGAN
MENGUNAKAN METODE TAM DAN SMART PLS
(STUDI KASUS DI MCDONALDS GRAHA FAMILY SURABAYA)**

Disusun Oleh:

MUHAMMAD AIZAR AISYUN NIAM
19032010174

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 21 Mei 2024

Tim Penguji :

1.


Ir. Iriani, MMT
NIP. 19621126 198803 2 001

Pembimbing


1.


Ir. M. Tutuk Safirin, MT
NIP. 19630406 198903 1 001

2.


Rizqi Novita Sari, ST., MT
NIP. 21219921121289

3.


Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT
NIP. 19630406 198903 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya


Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Aizar Aisyun Niam

NPM : 19032010174

Program Studi : Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA 2023/2024

Dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
PENGGUNAAN TEKNOLOGI BARU SELF
ORDER KIOSK (SOK) DENGAN
MENGUNAKAN METODE TAM DAN SMART
PLS (STUDI KASUS DI MCDONALDS GRAHA FAMILY
SURABAYA)**

Dosen yang memerintahkan revisi

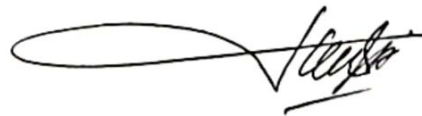
1. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT
2. Ir. Iriani, MMT
3. Rizqi Novita Sari, S.T., MT

()
()
()

Surabaya, 21 Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT
NIP. 19630406 198903 1 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Aizar Aisyun Niam
NPM : 19032010174
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : kandangan Gg 3 F, Benowo, Surabaya
No. HP : 085233217785
Alamat e-mail : aizaraisyun511@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN TEKNOLOGI BARU SELF ORDER KIOSK (SOK) DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAM DAN SMART PLS (STUDI KASUS DI MCDONALDS GRAHA FAMILY SURABAYA)

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Mei 2023

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, M.T.
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Aizar A.N
NPM. 19032010174

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Teknologi Baru Self Order Kiosk (Sok) Dengan Menggunakan Metode Tam Dan Smart Pls (Studi Kasus Di Mcdonalds Graha Family Surabaya)”

Tujuan dari penyusunan Skripsi ini guna memenuhi syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) pada program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akmal Fauzi, M.M.T., IPU Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT. Selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Moch Tutuk Safirin, MT. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing saya dengan baik.

5. Para Dosen Penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi serta semua dosen yang pernah mengajar, membimbing dan memberikan ilmu bermanfaat bagi saya selama kuliah.
6. Kedua orang tua tercinta dan kakak yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta motivasi selama kuliah sampai penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu namanya yang telah menemani saya selama masa perkuliahan hingga pengerjaan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun dari beberapa pihak senantiasa kami harapkan demi kesempurnaan penyusunan skripsi.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Surabaya, 8 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 2 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 2 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Asumsi | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Kepuasan Pengguna..... | 12 |
| 2.1.1 Definisi Kepuasan Pengguna | 12 |
| 2.1.2 Indikator Kepuasan Pengguna..... | 13 |
| 2.2 Penggunaan Teknologi..... | 17 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.3 | Sistem Self Order Kiosk (SOK)..... | 19 |
| 2.4 | Technology Acceptance Model (TAM)..... | 21 |
| 2.5 | Metode Penelitian | 23 |
| 2.5.1 | Wawancara..... | 23 |
| 2.5.2 | Kuesioner..... | 24 |
| 2.5.3 | Observasi | 24 |
| 2.6 | Populasi dan Sampel..... | 24 |
| 2.6.1 | Populasi..... | 24 |
| 2.6.2 | Sampel..... | 24 |
| 2.6.3 | Teknik Sampling..... | 25 |
| 2.6.4 | Ukuran Sampel | 27 |
| 2.7 | Skala Likert..... | 29 |
| 2.8 | Variabel Penelitian | 30 |
| 2.9 | Teknik Analisis Data..... | 31 |
| 2.9.1 | Analisis Deskriptif | 31 |
| 2.10 | Partial Least Square-Structure Equation Modelling (PLS SEM)..... | 32 |
| 2.11 | SmartPLS | 38 |
| 2.12 | Penelitian Terdahulu | 38 |
| 2.13 | Hipotesis..... | 42 |
| BAB III | METODE PENELITIAN..... | 45 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.1 | Tempat dan Waktu Penelitian..... | 45 |
| 3.2 | Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel..... | 45 |
| 3.2.1 | Variabel Bebas (Variabel <i>Independent</i>)..... | 46 |
| 3.2.2 | Variabel Terikat (Dependent) | 47 |
| 3.2.3 | Definisi Operasional Variabel | 48 |
| 3.3 | Langkah-langkah Pemecahan Masalah | 50 |
| 3.4 | Teknik Analisis Data..... | 59 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 60 |
| 4.1 | Gambaran Umum..... | 60 |
| 4.1.1 | Sejarah McDonald's Indonesia | 60 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi..... | 61 |
| 4.2 | Analisis Demografi..... | 62 |
| 4.2.1 | Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Data Demografis ... | 63 |
| 4.3 | Analisis Data | 68 |
| 4.3.1 | Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 68 |
| 4.3.2 | Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 70 |
| 4.3.3 | Pengujian Hipotesis | 73 |
| 4.3.3.1 | Direct Effect | 73 |
| 4.3.3.2 | Indirect Effects..... | 76 |
| 4.3.4 | Bentuk Hubungan antara Variabel X dan Y | 78 |
| 4.4 | Pembahasan | 79 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 4.4.1 | Persepsi Kegunaan Mesin SOK (X1) terhadap Perilaku Penerimaan Teknologi SOK (Y1)..... | 79 |
| 4.4.2 | Persepsi Kemudahan Penggunaan SOK (X2) terhadap Perilaku Penerimaan Teknologi SOK (Y1) | 81 |
| 4.4.3 | Sikap terhadap perilaku (X3) terhadap Perilaku Penerimaan Teknologi SOK (Y1)..... | 83 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 85 |
| 5.1 | Kesimpulan | 85 |
| 5.2 | Saran..... | 86 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| | LAMPIRAN I | |
| | LAMPIRAN II | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Part Diagram Kepuasan pengguna SOK..... | 4 |
| Gambar 1. 2 Mesin SOK..... | 5 |
| Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 7 |
| Gambar 2. 1 Model Technology Acceptance Model (TAM)..... | 20 |
| Gambar 2. 2 Model TAM Mandatory Use..... | 23 |
| Gambar 3. 1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah..... | 52 |
| Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin..... | 63 |
| Gambar 4. 2 Diagram Usia | 64 |
| Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan..... | 65 |
| Gambar 4. 4 Diagram Kapan Terakhir Berkunjung Ke McDonald's..... | 66 |
| Gambar 4.5 Penilaian secara umum dalam penggunaan Sistem Self Order Kiosk McDonald's | 67 |
| Gambar 4. 6 Inner Model Partial Least Square (PLS)..... | 76 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Skala Likert..... | 29 |
| Tabel 3. 1 Tabel Identifikasi Variabel dan Operasional Variabel..... | 48 |
| Tabel 4. 1 Hasil Analisis Demografi..... | 62 |
| Tabel 4. 2 Composite Reliability | 68 |
| Tabel 4. 3 Average Variant Extracted (AVE)..... | 69 |
| Tabel 4. 4 Cross Loading..... | 70 |
| Tabel 4. 5 Nilai R-Square | 71 |
| Tabel 4. 6 Nilai Q-Square | 72 |
| Tabel 4. 7 Path Coefficient | 74 |
| Tabel 4. 8 Indirect Effect | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-------|
| Lampiran I Kuesioner | L-93 |
| Lampiran II Tabulasi data..... | L-96 |
| Lampiran III <i>Output Smart PLS</i> | L-99 |
| Lampiran VI Part Coefficiens | L-100 |
| Lampiran V Total Indirect Effects..... | L-101 |
| Lampiran VI <i>Output Inner Model Partial Square (PLS)</i> | L-102 |

ABSTRAK

Pada tahun 2021, restoran McDonald's di Graha Family Surabaya mulai menerapkan mesin Self Order Kiosk (SOK) untuk proses pemesanan. Pengembangan aplikasi mesin SOK penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Setiap mesin SOK yang dilengkapi layar sentuh canggih menampilkan beragam pilihan menu, antara lain makanan, minuman, snack, dan es krim. Ketika pelanggan memesan melalui mesin ini, pesanan mereka dikirim langsung ke monitor dapur. Hal ini memungkinkan staf dapur untuk segera menyiapkan dan menyajikan pesanan dengan cepat dan akurat, sehingga mengurangi waktu tunggu pelanggan. Namun terdapat beberapa keluhan dari pelanggan mengenai proses pemesanan menggunakan mesin SOK yang menandakan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam pelayanan. Melihat permasalahan tersebut, peneliti semakin tertarik untuk menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dalam penelitian ini. PLS-SEM adalah teknik analisis yang memungkinkan pengujian hubungan secara simultan antara beberapa variabel dependen dan independen. Setiap variabel dapat berupa suatu faktor atau suatu konstruk yang tersusun dari beberapa indikator. Hasil penelitian menghasilkan kesimpulan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan mesin Self Order Kiosk (SOK) berpengaruh signifikan terhadap perilaku penerimaan teknologi SOK di McDonald's Graha Family Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pengguna menganggap mesin SOK berguna dan mudah digunakan, mereka cenderung menerima dan mengadopsi teknologi tersebut selama pengalaman mereka di restoran.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Self Order Kiosk, Tam, Smart PLS-SEM

ABSTRACT

In 2021, McDonald's restaurants at Graha Family Surabaya began implementing Self Order Kiosk (SOK) machines for the ordering process. Developing the SOK machine application is important to increase customer satisfaction. Each SOK machine, equipped with a state-of-the-art touchscreen, displays a variety of menu options, including food, drinks, snacks, and ice cream. When customers place orders through these machines, their orders are sent directly to the kitchen monitor. This allows kitchen staff to immediately prepare and serve the orders quickly and accurately, reducing customer waiting times. However, there have been several complaints from customers about the ordering process using the SOK machines, indicating that there is still room for improvement in the service. Given these issues, researchers are increasingly interested in using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method in this research. PLS-SEM is an analysis technique that enables the simultaneous testing of relationships among multiple dependent and independent variables. Each variable can be a factor or a construct composed of several indicators. The research results led to the conclusion that the perception of the usefulness and ease of use of the Self Order Kiosk (SOK) machine significantly influences the acceptance behavior of SOK technology at McDonald's Graha Family Surabaya. This suggests that when users perceive the SOK machine as useful and easy to use, they are more likely to accept and adopt the technology during their restaurant experience

Keywords : *User Satisfaction, Self Order Kiosk, Tam, Smart PLS, SEM*