

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI *SELF-ORDERING KISOK*
DI MCDONALD'S'S CUT MUTIA BEKASI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

NOPGRIYANA FERRY CAHYA

1171001105

PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NOPGRIYANA FERRY CAHYA

ORIGINALITY REPORT



Nama : Nopgriyana Ferry Cahya

NIM : 1171001105

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 Juli 2022

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI *SELF-ORDERING* KIOSK DI *MCDONALD'S* CUT MUTIA BEKASI

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Oleh

Nopgriyana Ferry Cahya

1171001105

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



Gunardi Endro, Ph. D

Dosen Penguji 1,



Deddy Herdiansjah, M.Sc., MBA, Ph.D

Dosen Penguji 2,



Adi Budipriyanto, ST., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOPGRIYANA FERRY CAHYA

NIM : 1171001105

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Univeristas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI *SELF-ORDERING KIOSK* MCDONALD’S CUT MUTIA BEKASI”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 29 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Nopgriyana Ferry Cahya)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Perilaku Pengguna Teknologi *Self-Ordering Kiosk* di McDonald’s’s Cut Mutia Bekasi**”. Penulis melakukan penelitian ini dalam rangka menyelesaikan salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Manajemen di Universitas Bakrie. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan observasi dan pengumpulan data dari penelitian yang diteliti, yang dibantu oleh dosen pembimbing untuk mengarahkan penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini. adapun hambatan dalam penyelesaian tugas akhir ini baik dari faktor eksternal maupun internal. Dengan adanya dorongan dan motivasi dari berbagai pihak serta pertolongan yang Maha Kuasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang mendorong dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada:


1. Mama dan Kakak yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini, serta dukungan moril maupun materil selama ini.
2. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta sabar memberikan bimbingan yang bermanfaat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Deddy Herdiansjah, Msc, MBA, Ph.D. selaku penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Adi Budipriyanto, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang tugas akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan saran dan komentar kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
5. Dosen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan bekal pengalaman dari para dosen-dosen Univeristas Bakrie, sehingga penulis

mendapatkan manfaat dan penulis dapat menjadi lulusan prodi Manajemen yang baik dan bertanggung jawab.

6. Ratu Fitcrach yang selalu memberikan bantuan, dorongan motivasi, semangat serta doa pada saat penulis menghadapi hambatan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Iqbal Arba'i selaku sahabat yang selalu memberikan bantuan, saran dan masukan untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
8. Teman-teman seperbimbingan Pak Gunardi yang diantaranya Tommy, Vira, Natasha dan Anindia saling membantu, memberikan dukungan dan motivasi satu sama lain.
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie angkatan 2017 yang saling memberikan dukungan satu sama lain, motivasi dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam melakukan penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karenanya, penulis mengharapkan kritik serta saran demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Jakarta, 29 Juli 2022



Nopgriyana Ferry Cahya

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI *SELF-ORDERING KIOSK* DI MCDONALD'S'S CUT MUTIA BEKASI

Nopgriyana Ferry Cahya

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui aspek latar belakang konsumen apa saja membentuk perilaku pengguna *self-ordering kiosk* di McDonald's's Cut Mutia Bekasi. Aspek karakteristik latar belakang konsumen dalam penelitian ini terdiri dari empat aspek yaitu budaya, sosial, personal dan psikologis. Penelitian ini dilakukan di McDonald's's Cut Mutia Bekasi selama lima bulan. Adapun metode yang digunakan ialah metode pendekatan kualitatif deskriptif. Terdapat lima belas responden yang diwawancarai dalam penelitian ini, empat belas orang diantaranya pembeli sekaligus pengguna *self-ordering* di McDonald's's Cut Mutia Bekasi dan satu orang lainnya ialah pengelola dari McDonald's's Cut Mutia Bekasi. Hasil penelitian mengungkapkan aspek latar belakang yang paling menentukan dalam membentuk perilaku pengguna *self-ordering* adalah ketidakbiasaan mengikuti perkembangan teknologi yang termasuk aspek budaya, pengelompokan kelas dalam strata sosial yang termasuk aspek sosial, faktor usia yang dapat mempengaruhi penggunaan *Self-ordering* termasuk kedalam aspek personal, dan tingkat emosi dalam menggunakan teknologi yang termasuk aspek psikologis. Dari keempat aspek tersebut, aspek budaya merupakan aspek yang paling menentukan perilaku pra-penggunaan, saat penggunaan dan pasca penggunaan dari pengguna mesin *self-ordering*

Kata kunci: Karakteristik konsumen, *self-ordering*, *self-service technology*, penelitian kualitatif deskriptif

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
KATA KUNCI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.2 Dimensi Perilaku Konsumen	11
2.1.3 Tahapan Perilaku Konsumen	12

2.1.4	Ekspetasi Pelanggan	13
2.1.5	Self-Ordering atau Self-Service Technology.....	14
2.1.6	Dimensi Self-Ordering atau Self-Service Technology.....	15
2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Kerangka Kerja Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Teknik Analisis Data	22
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4	Operasional Variabel	23
3.5	Sumber Data.....	23
3.5.1	Jenis Data.....	23
3.5.2	Kriteria Penelitian	24
3.5.3	Jumlah Subjek Penelitian	24
3.5.4	Waktu Pelaksanaan dan Lokasi	24
3.5.5	Alat Pengumpulan Data.....	24
3.6	Rencana Proses Penelitan.....	26
BAB IV PENGOLAHAN ANALISIS DATA		27
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1	Sejarah Berdirinya McDonald's's.....	27
4.1.2	Sejarah McDonald's's di Indonesia	28
4.1.3	Visi dan Misi.....	29
4.1.4	Struktur Organisasi.....	30
4.2	Pengolahan Data perilaku konsumen McDonald's's.....	30
4.2.1	Gambaran subjek penelitian	30

4.2.2	Tabel Deskripsi Hasil penelitian	37
4.3	Interpretasi hasil penelitian	44
4.3.1	Perilaku konsumen sebelum penggunaan.....	44
4.3.2	Perilaku konsumen saat penggunaan	48
4.3.3	Perilaku konsumen setelah Penggunaan.....	52
4.4	Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN 1 PROTOKOL WAWANCARA.....		63
LAMPIRAN 2 TRANSKIP WAWANCARA		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Karakteristik Konsumen.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir Penelitian.....	20
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	30
Gambar 4. 2 Data Display Pra Penggunaan	44
Gambar 4. 3 Data Display Penggunaan.....	48
Gambar 4. 4 Data Display Pasca Penggunaan.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Operasional Variable	23
Tabel 4. 1 Jadwal Wawancara Informan	31
Tabel 4. 2 Tabel Deskripsi Hasil Penelitian	38
Tabel 4. 3 Tabel Kategorisasi Penelitian	42

KATA KUNCI

<i>Kiosk</i>	: Mesin Layanan
Pemesanan konvensional	: Pemesanan Manual
<i>Self-ordering</i>	: Pemesanan mandiri
<i>Self-service</i>	: Pemesanan Mandiri
<i>Self-service technology</i>	: Teknologi Pemesanan Mandiri
SST	: <i>self-service technology</i>
SSTQUAL	: <i>self-service technology quality</i>