

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN
SELF SERVICE TECHNOLOGY DAN KECEPATAN PELAYANAN
DRIVE THRU PADA RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Restoran Cepat Saji McDonald's Di Wilayah
Jakarta Timur)**

***ANALYSIS OF THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH
SELF SERVICE TECHNOLOGY AND SPEED OF SERVICE DRIVE THRU
AT MCDONALD'S FAST FOOD RESTAURANTS***

***(Case Study On McDonald's Fast Food Restaurant Consumers In East
Jakarta)***

Oleh :

Muhammad Zufar Al Fadil

2019410219

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ATAS PELAYANAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KECEPATAN PELAYANAN *DRIVE THRU* PADA RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S

(Studi Kasus Pada Konsumen Restoran Cepat Saji McDonald's di Wilayah Jakarta Timur)

ANALYSIS OF THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SELF SERVICE TECHNOLOGY AND SPEED OF SERVICE DRIVE THRU AT MCDONALD'S FAST FOOD RESTAURANTS

(Case Study On McDonald's Fast Food Restaurant Consumers In East Jakarta)

Oleh

Muhammad Zufar Al Fadil

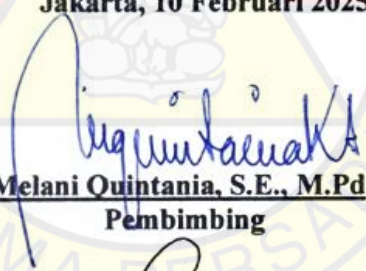
2019410219

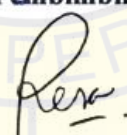
SKRIPSI


Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal:


Jakarta, 10 Februari 2025

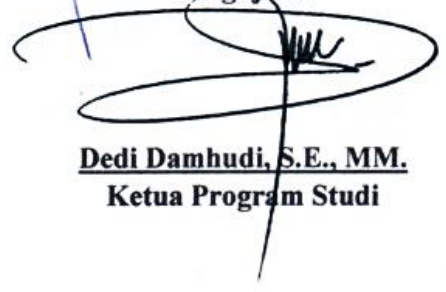

Dr. Melani Quintania, S.E., M.Pd
Pembimbing


Dr. Resa Nurlaela, SE.,MM
Penguji I


Dr. Firsan Nova, SE.,MM
Penguji II


Dr. Sukardi, S.E., MM
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Melani Quintania, SE., M.Pd
Penguji III


Dedi Damhudi, S.E., MM.
Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Zufar Al Fadil

NIM : 2019410219

Jurusan/ Peminatan : Manajemen/ Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa yang karya tulis dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen atas Pelayanan *Self Service Technology* dan Kecepatan Pelayanan *Drive Thru* Pada Restoran Cepat Saji McDonald’s (Studi Kasus Pada Konsumen Restoran Cepat Saji McDonald’s Di Wilayah Jakarta Timur)” yang dibimbing oleh Ibu Dr. Melani Quintania S.E, M.Pd. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 23 Desember 2024

Yang



Muhammad Zufar Al Fadil



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan *self service technology* dan kecepatan pelayanan *drive thru* pada restoran cepat saji McDonald's. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 100 responden yang merupakan konsumen McDonald's yang sudah pernah melakukan pembelian melalui *self service technology* dan *drive thru* sebanyak 3 (tiga) kali dalam 2 (dua) bulan terakhir. Sampel diambil menggunakan metode *non probability sampling*. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan *importance performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah dilakukan analisis, pada pelayanan *self service technology* terdapat 4 indikator yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama), 6 indikator yang masuk ke dalam Kuadran II (Pertahankan Prestasi), 7 indikator yang masuk ke dalam Kuadran III (Prioritas Rendah), dan 4 indikator yang masuk ke dalam Kuadran IV (Berlebihan). Sementara pada kecepatan pelayanan *drive thru* terdapat 4 indikator yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama), 1 indikator yang masuk ke dalam Kuadran II (Pertahankan Prestasi), 3 indikator yang masuk ke dalam Kuadran III (Prioritas Rendah), dan 4 indikator yang masuk ke dalam Kuadran IV (Berlebihan).

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan *Self Service Technology* dan Kecepatan Pelayanan *Drive Thru* Pada Restoran Cepat Saji McDonald’s (Studi Kasus Pada Konsumen Restoran Cepat Saji McDonald’s Di Wilayah Jakarta Timur)**” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dukungan, serta yang paling utama doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, bantuan, dan semangat kepada penulis agar skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Melani Quintania, SE., M. Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Pemasaran yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dedi Damhudi, SE., M.M, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Bapak Dr. Sukardi, SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

5. Untuk teman dekat penulis Magdalena, Caroline, Alma, Eggy, Andhis, Marcel, dan Ilham yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Teman-temen seperjuangan dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang berifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 23 Desember 2024

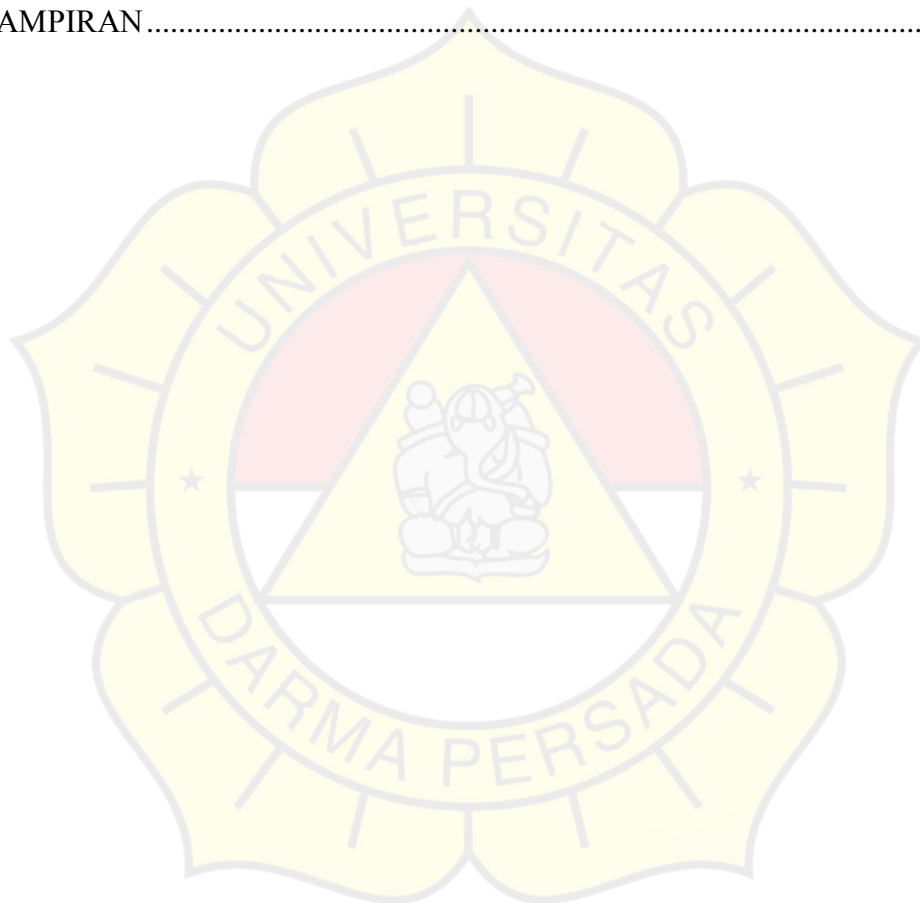
Penulis,

Muhammad Zufar Al Fadil

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, dan Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II	18
LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran	40
BAB III	42
METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Metode Penelitian.....	42
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.3 Operasional Variabel.....	42
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	50
3.6.1 Uji Keabsahan Data.....	50
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2 Hasil Penelitian atau Profil Responden	59

4.3 Deskripsi Jawaban Kuesioner Penelitian.....	62
4.4 Uji Keabsahan Data.....	121
4.5 Analisis Data.....	125
BAB V	143
KESIMPULAN DAN SARAN.....	143
5.1 Kesimpulan.....	143
5.2 Saran.....	145
Daftar Pustaka.....	147
LAMPIRAN.....	151



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Restoran <i>Fast Food</i> Terbaik di Indonesia Tahun 2021.....	3
Tabel 1.2 Daftar Restoran Cepat Saji dengan Layanan <i>Drive Thru</i> Tercepat dan Terlambat pada Tahun 2022	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Nilai Menurut Kepeningan.....	54
Tabel 3.3 Nilai Menurut Tingkat Kinerja.....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	62
Tabel 4.5 Fungsional Ekspektasi Pernyataan 1	63
Tabel 4.6 Fungsional Ekspektasi Pernyataan 2	64
Tabel 4.7 Fungsional Ekspektasi Pernyataan 3	64
Tabel 4.8 Kenikmatan Ekspektasi Pernyataan 1	65
Tabel 4.9 Kenikmatan Ekspektasi Pernyataan 2	66
Tabel 4.10 Kenikmatan Ekspektasi Pernyataan 3	67
Tabel 4.11 Keamanan Ekspektasi Pernyataan 1	68
Tabel 4.12 Keamanan Ekspektasi Pernyataan 2.....	69
Tabel 4.13 Keamanan Ekspektasi Pernyataan 3.....	70
Tabel 4.14 Desain Ekspektasi Pernyataan 1.....	71
Tabel 4.15 Desain Ekspektasi Pernyataan 2.....	71
Tabel 4.16 Desain Ekspektasi Pernyataan 3.....	72
Tabel 4.17 Jaminan Ekspektasi Pernyataan 1	73
Tabel 4.18 Jaminan Ekspektasi Pernyataan 2	74
Tabel 4.19 Jaminan Ekspektasi Pernyataan 3	75
Tabel 4.20 Kenyamanan Ekspektasi Pernyataan 1.....	76
Tabel 4.21 Kenyamanan Ekspektasi Pernyataan 2.....	77

Tabel 4.22 Kenyamanan Ekspektasi Pernyataan 3.....	78
Tabel 4.23 Penyesuaian Ekspektasi Pernyataan 1.....	79
Tabel 4.24 Penyesuaian Ekspektasi Pernyataan 2.....	79
Tabel 4.25 Penyesuaian Ekspektasi Pernyataan 3.....	80
Tabel 4.26 Fungsional Kenyataan Pernyataan 1.....	81
Tabel 4.27 Fungsional Kenyataan Pernyataan 2.....	82
Tabel 4.28 Fungsional Kenyataan Pernyataan 3.....	83
Tabel 4.29 Kenikmatan Kenyataan Pernyataan 1.....	84
Tabel 4.30 Kenikmatan Kenyataan Pernyataan 2.....	85
Tabel 4.31 Kenikmatan Kenyataan Pernyataan 3.....	86
Tabel 4.32 Keamanan Kenyataan Pernyataan 1.....	87
Tabel 4.33 Keamanan Kenyataan Pernyataan 2.....	88
Tabel 4.34 Keamanan Kenyataan Pernyataan 3.....	88
Tabel 4.35 Desain Kenyataan Pernyataan 1.....	89
Tabel 4.36 Desain Kenyataan Pernyataan 2.....	90
Tabel 4.37 Desain Kenyataan Pernyataan 3.....	91
Tabel 4.38 Jaminan Kenyataan Pernyataan 1.....	92
Tabel 4.39 Jaminan Kenyataan Pernyataan 2.....	93
Tabel 4.40 Jaminan Kenyataan Pernyataan 3.....	94
Tabel 4.41 Kenyamanan Kenyataan Pernyataan 1.....	95
Tabel 4.42 Kenyamanan Kenyataan Pernyataan 2.....	96
Tabel 4.43 Kenyamanan Kenyataan Pernyataan 3.....	96
Tabel 4.44 Penyesuaian Kenyataan Pernyataan 1.....	97
Tabel 4.45 Penyesuaian Kenyataan Pernyataan 2.....	98
Tabel 4.46 Penyesuaian Kenyataan Pernyataan 3.....	99
Tabel 4.47 Sikap Dalam Bekerja Ekspektasi Pernyataan 1.....	100
Tabel 4.48 Sikap Dalam Bekerja Ekspektasi Pernyataan 2.....	101
Tabel 4.49 Sikap Dalam Bekerja Ekspektasi Pernyataan 3.....	102
Tabel 4.50 Keandalan Pekerja Ekspektasi Pernyataan 1.....	103

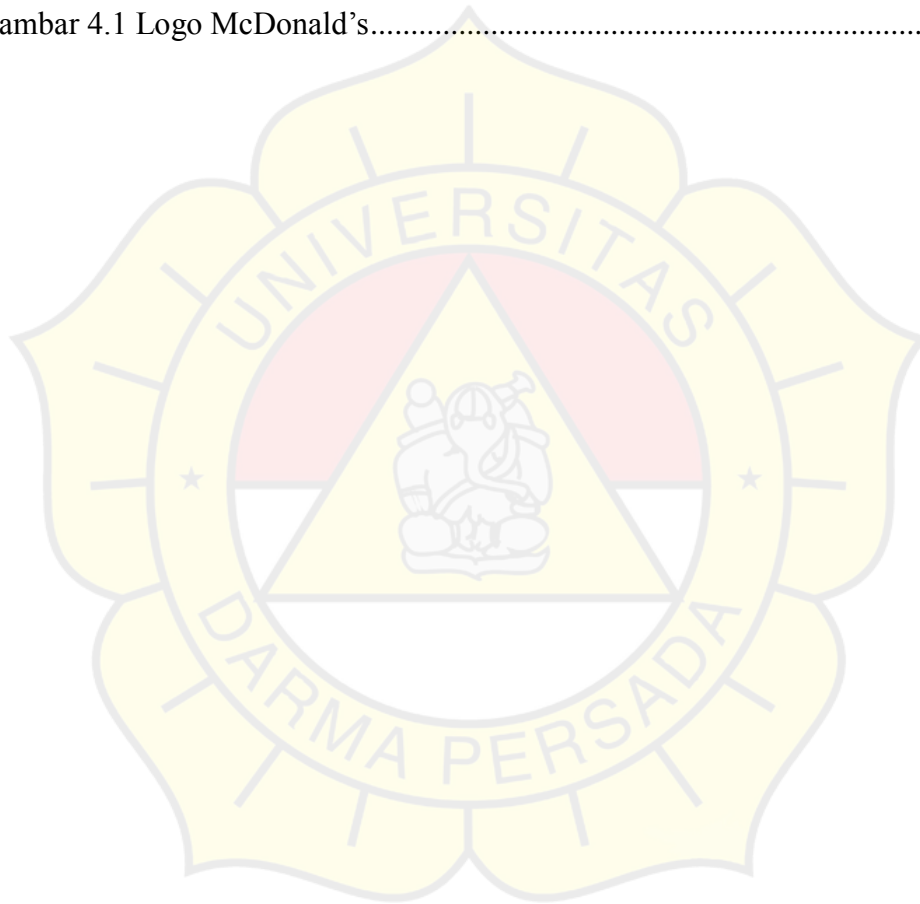
Tabel 4.51 Keandalan Pekerja Ekspektasi Pernyataan 2.....	104
Tabel 4.52 Keandalan Pekerja Ekspektasi Pernyataan 3.....	104
Tabel 4.53 Waktu Pengerjaan Ekspektasi Pernyataan 1.....	105
Tabel 4.54 Waktu Pengerjaan Ekspektasi Pernyataan 2.....	106
Tabel 4.55 Waktu Pengerjaan Ekspektasi Pernyataan 3.....	107
Tabel 4.56 Hasil Kinerja Ekspektasi Pernyataan 1.....	108
Tabel 4.57 Hasil Kinerja Ekspektasi Pernyataan 2.....	109
Tabel 4.58 Hasil Kinerja Ekspektasi Pernyataan 3.....	110
Tabel 4.59 Sikap Dalam Bekerja Kenyataan Pernyataan 1.....	111
Tabel 4.60 Sikap Dalam Bekerja Kenyataan Pernyataan 2.....	112
Tabel 4.61 Sikap Dalam Bekerja Kenyataan Pernyataan 3.....	113
Tabel 4.62 Keandalan Pekerja Kenyataan Pernyataan 1.....	113
Tabel 4.63 Keandalan Pekerja Kenyataan Pernyataan 2.....	114
Tabel 4.64 Keandalan Pekerja Kenyataan Pernyataan 3.....	115
Tabel 4.65 Waktu Pengerjaan Kenyataan Pernyataan 1.....	116
Tabel 4.66 Waktu Pengerjaan Kenyataan Pernyataan 2.....	117
Tabel 4.67 Waktu Pengerjaan Kenyataan Pernyataan 3.....	118
Tabel 4.68 Hasil Kinerja Kenyataan Pernyataan 1.....	119
Tabel 4.69 Hasil Kinerja Kenyataan Pernyataan 2.....	120
Tabel 4.70 Hasil Kinerja Kenyataan Pernyataan 3.....	120
Tabel 4.71 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	122
Tabel 4.72 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	123
Tabel 4.73 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan <i>Self Service Technology</i>	124
Tabel 4.74 Hasil Uji Reliabilitas Kecepatan Pelayanan <i>Drive Thru</i>	125
Tabel 4.75 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pelayanan <i>Self Service Technology</i> Pada Restoran Cepat Saji McDonald's.....	126
Tabel 4.76 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kecepatan Pelayanan <i>Drive Thru</i> Pada Restoran Cepat Saji McDonald's.....	129
Tabel 4.77 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pelayanan <i>Self Service Technology</i> Pada Restoran Cepat Saji McDonald's.....	132

Tabel 4.78 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kecepatan Pelayanan *Drive Thru* Pada Restoran Cepat Saji McDonald's138



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan PDB Industri Makanan dan Minuman.....	2
Gambar 1.2 Restoran Cepat Saji yang Memberikan Pelayanan Terbaik Menurut Warga Indonesia.....	7
Gambar 1.3 Zebra 15 th <i>Annual Global Shopper Study</i>	8
Gambar 1.4 <i>Self Order Kiosk</i>	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	55
Gambar 4.1 Logo McDonald's.....	58



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Diagram Kartesius Pelayanan *Self Service Technology*.....134
Grafik 4.2 Diagram Kartesius Kecepatan Pelayanan *Drive Thru*..... 140

