



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

# PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA GERAJ BISNIS KULINER

(Studi Kasus Pada Gerai Sai Ramen di Mall  
Aeon Tanjung Barat - Jakarta Selatan)



Dinda Pramesti Aulia

NIM : 1905421060

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Sain Terapan

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2023



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ABSTRAK**

DINDA PRAMESTI AULIA. Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Gerai Bisnis Kuliner ( Studi Kasus Pada Gerai Sai Ramen Di Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan ). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2023.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Self Service Technology* terhadap efektivitas pelayanan di gerai bisnis kuliner Sai Ramen. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan juga informasi bagi perusahaan bagaimana sebuah teknologi perusahaan bagi masyarakat serta bisa menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategi perusahaan kedepannya. Metode penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan populasi yang dijadikan sampel pada penelitian yaitu konsumen yang melakukan pembelian dalam kurun waktu di tahun 2023 dan jumlah populasi dari mengkonsumsi Sai Ramen tidak diketahui maka teknik sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Lemeshow. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi R<sup>2</sup> dan uji T. Model persamaan regresi  $Y = 19,633 + 0,240X$ . Hasil uji regresi linear sederhana tersebut membuktikan adanya pengaruh antara *Self Service Technology* terhadap efektivitas pelayanan di Sai Ramen. Hasil uji T secara simultan variabel *Self Service Technology* (x) didapatkan hasil koefisien regresi X yaitu sebesar 0,240 dan nilai signifikansinya 0,000 di tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Maka variabel independen yaitu *Self Service Technology* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) sebagai variabel dependen.

**Kata Kunci :** *Self Service Technology* , Efektivitas Pelayanan.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

DINDA PRAMESTI AULIA. *The Influence of Self Service Technology on Service Effectiveness at Culinary Business Outlets (Case Study of Sai Ramen Outlets at Aeon Tanjung Barat Mall - South Jakarta). Department of Commercial Administration, Jakarta State Polytechnic*

*This study aims to determine how much influence Self Service Technology has on service effectiveness at Sai Ramen culinary business outlets. In addition, this research is expected to be a reference and also information for companies on how a company's technology is for the community and can be a material consideration in making strategic decisions for the company in the future. This research method is an associative research with a quantitative approach. Sampling in this study used the population sampled in the study, namely consumers who made purchases within the year 2023 and the number of population consuming Sai Ramen is unknown, so the sampling technique in this study was using the Lemeshow formula. Instrument testing uses validity and reliability tests. While the method of data analysis using a simple linear regression test, test the coefficient of determination R<sup>2</sup> and test T. Regression equation model  $Y = 19.633 + 0.240X$ . The results of the simple linear regression test prove that there is an influence between Self Service Technology on service effectiveness at Sai Ramen. The results of the T test simultaneously with the variable Self Service Technology (x) obtained the results of the regression coefficient X which is equal to 0.240 and the significance value is 0.000 at the significance level of  $\alpha = 5\%$ . Then the independent variable namely Self Service Technology (X) has a significant effect on Service Effectiveness (Y) as the dependent variable.*

**Keywords:** *Self Service Technology, Service Effectiveness.*

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Dinda Pramesti Aulia  
NIM 1905421060  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Skripsi : Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Gerai Bisnis Kuliner ( Studi Kasus Pada Gerai Sai Ramen di Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan ).

Depok, 1 September 2023

Pembimbing I

Azwar, S.E., M.M.  
NIP 195810121990031001

Pembimbing II

Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd.  
NIP 196209121988032003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Lis Mariam, M.Si.  
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Dinda Pramesti Aulia  
NIM : 1905421060  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Skripsi : Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Gerai Bisnis Kuliner ( Studi Kasus Pada Gerai Sai Ramen di Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan.)

Telah berhasil diperintahkan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 1 September 2023  
Waktu : 10:00 – 11:00

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Azwar, S.E.,M.M.  
NIP 195810121990031001

Penguji I : Dewi Winarni Susyanti, S.E.,M.Si.  
NIP 195906041989102001

Penguji II : Endah Wartingsih, S.E.,M.M.  
NIP 196410191989032001



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Depok, 1 September 2023

Yang Membuat Pernyataan



Dinda Pramesti Aulia  
NIM 1905421060



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada (Tuhan) karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Gerai Bisnis Kuliner ( Studi Kasus Pada Gerai Sai Ramen Di Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan)”**.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan melibatkan banyak pihak yang membantu penulis baik secara moril maupun material. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., Msi selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Husnil Barry, S.E.,M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Azwar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing satu Laporan Skripsi yang telah banyak memberikan arahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
5. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing dua Laporan Skripsi yang telah banyak memberikan arahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
6. Agus Wicaksono, S.Kom.,M.Si dan Mukti Rahayu, S.Pd.,selaku orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan doa, materil dan juga non materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Syifa Callista Aurelia dan Aldy Adwitiya Waluyo selaku saudara penulis yang telah memberikan masukan dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Teman – Teman Angkatan 2019 khususnya Keluarga Cemara selaku rekan-rekan yang telah memberikan dukungan semangat selama melaksanakan dan penyusunan skripsi.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis merasa bahwa dalam menyusun skripsi ini masih menemui beberapa kendala dan hambatan serta penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini dari semua pihak.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 1 September 2023  
Penulis,

Dinda Pramesti Aulia  
NIM 1905421060







## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kerangka Teoretik .....	7
2.1.1 Self Service .....	7
2.1.2 <i>Technology</i> .....	7
2.1.3 <i>Self Service Technology</i> .....	8
2.1.4 Tipe- Tipe <i>Self Service Technology</i> .....	10
2.1.5 Faktor – Faktor pendorong <i>Self Service Technology</i> .....	11
2.1.6 Efektivitas.....	11
2.1.7 Faktor yang dapat mempengaruhi Efektivitas .....	12
2.1.8 Pendekatan Efektivitas .....	13
2.1.9 Indikator Efektivitas .....	13
2.1.10 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Efektivitas .....	15

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.11 Pelayanan.....	16
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan .....	17
2.3 Deskripsi Konseptual.....	19
2.4 Perumusan Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian atau Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .	21
3.1.1 Waktu Penelitian .....	21
3.1.2 Tempat Penelitian.....	21
3.2 Metodologi Penelitian.....	21
3.2.1 Populasi dan Sampling atau Jenis dan Sumber Data.....	22
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.2.3 Teknik Pengolahan Data.....	29
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.2 Karakteristik Data Responden .....	34
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumsi .....	35
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
4.3 Hasil Rekapitulasi Data .....	38
4.3.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel <i>Self Service</i> <i>Technology (X1)</i> .....	37
4.3.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Efektivitas Pelayanan (Y) .....	39
4.4 Hasil Analisis Data .....	52
4.4.1 Analisis Statistik deskriptif.....	52
4.4 Uji Validitas.....	53
4.5 Uji Realiabilitas .....	55
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.6.1 Uji Normalitas – <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	56
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.7 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	58



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.8	Uji Hipotesis .....	58
4.8.1	Uji T (Uji Parsial).....	59
4.8.2	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> (X) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) .....	59
4.9	Uji Koefisien Determinasi .....	59
4.10	Interpretasi .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>65</b>



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kelemahan <i>Self Service</i> .....	4
Tabel 2. 1 Konsep Evolusi Self- service .....	8
Tabel 2. 2 Kategori dan Contoh dari Tipe-tipe Self Service Technology .....	11
Tabel 2. 3 Hasil Penelitian/Jurnal relevan .....	17
Tabel 3. 1 Waktu penelitian .....	21
Tabel 3. 2 Pola Skoring Skala Likert .....	25
Tabel 3. 3 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi .....	31
Tabel 4. 1 Deskripsi Frekuensi Konsumsi .....	35
Tabel 4. 2 Deskripsi Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4. 3 Deskripsi Usia .....	36
Tabel 4. 4 Deskripsi Jenis Pekerjaan .....	36
Tabel 4. 5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel <i>Self Service Technology</i> (X1) .....	39
Tabel 4. 6 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Efektivitas Pelayanan (Y) .....	49
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4. 11 Hasil Persamaan Analisis Regresi .....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 *System Self Service* Sai Ramen Jakarta .....3  
Gambar 2. 1 Skema Konseptual .....20  
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas secara visual .....57





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Data Tabulasi Variabel <i>Self Service Technology</i> .....	72
Lampiran 3. Data Tabulasi Efektivitas Pelayanan .....	73
Lampiran 4. Data Hasil Uji Validitas.....	78
Lampiran 5. Data Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Lampiran 6. Data Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
Lampiran 7. Data Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82
Lampiran 8. Data Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	83
Lampiran 9. Data Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84
Lampiran 10. CV.....	85





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu m
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi saat ini berkembang pesat di seluruh dunia termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan seperti pendidikan, hiburan, masyarakat dan bisnis. Teknologi sistem informasi banyak digunakan di perusahaan untuk mendukung kelangsungan proses bisnis. Teknologi sistem informasi merupakan salah satu kunci keberhasilan bisnis karena dapat mengintegrasikan fungsi-fungsi dalam suatu organisasi bisnis ke dalam satu organisasi dan satuan kerja yang efektif. Di era globalisasi, kebutuhan akan informasi semakin meningkat. Proses bisnis sangat penting bagi kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan. Informasi merupakan kebutuhan utama untuk perencanaan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mendukung persaingan bisnis global.

Persaingan bisnis industri makanan sangat kompetitif, mengharuskan pemasok makanan untuk terus meningkatkan kualitas makanan dan layanan mereka. Peningkatan kualitas makanan dan pelayanan dilakukan untuk memastikan daya saing dan berkorelasi dengan efektivitas pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang prima untuk konsumen. Pelaku bisnis perlu menciptakan inovasi-inovasi baru yang memberikan kemudahan bagi konsumen dengan meningkatkan nilai, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, pelaku bisnis mengadopsi berbagai macam *Self Service Technologies (SST)* untuk meningkatkan penjualan (Orel dan Kara, 2013). Pada saat yang bersamaan pelaku usaha harus tetap kompetitif, mengurangi biaya, dan menghilangkan kesalahan manusia selama implementasi lapangan. Dalam sistem *Self Service Technology* terdapat sistem *Self Ordering Kiosk (SOK)* yang merupakan teknologi antarmuka yang memungkinkan pelanggan menciptakan suatu layanan yang independen dengan adanya teknologi ini membuat sektor pelayanan menjadi terbantu karena SDM yang diperlukan untuk melakukan tugas ini dapat diminimalisir oleh teknologi *Self Order Kiosk (SOK)*. Menurut Yuliani (2018: 72) salah satu teknologi yang diterapkan pada restoran di Indonesia



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

adalah *Self-service Technology (SST)*. Layanan SST (*Self Service Technology*) adalah teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan layanan independent tanpa keterlibatan langsung dari karyawan (Meu ter et al, 2000). Terdapat berbagai macam perangkat yang termasuk dalam SST, mulai dari hardware POS berukuran besar (kiosk), tablet yang diletakkan di setiap meja, hingga dalam bentuk website dan aplikasi (intermezzo.id 2019). Salah satu yang diterapkan oleh restoran di Indonesia yaitu *self-order kiosk*, dimana *self-order kiosk* ini memungkinkan pelanggan untuk memesan sendiri melalui alat tersebut (intermezzo.id 2019).

Peralihan ke sistem akan mengakibatkan penghematan biaya cetak untuk menuberbentuk kertas, dan dapat dengan mudah memperbarui menu secara langsung kesemua lokasi restoran (Prabu, 2013). Beberapa contoh penggunaan *self order kiosk* yang sering ditemukan sehari-hari adalah ketika menggunakan mesin ATM. Sebelum kemunculan mesin ATM, untuk melakukan transfer dana dari satu rekening ke rekening lainnya membutuhkan datang ke *teller bank*. Ketika datang ke bank untuk melakukan transaksi tersebut, mendapatkan antrian panjang dari orang-orang yang memiliki kepentingan yang sama dengan demikian kehadiran teknologi mesin ATM saat ini, mem buat bank terutama teller menjadi terbantu dalam melakukan tugas perbankan, seperti transfer dana, pemb ayaran maupun tarik tunai. Teknologi *Self Order Kiosk* tidak hanya diterapkan pada dunia perbankan saja. Dunia bisnis F&B terutama resto skala besar pun ada yang sudah mengadopsi teknologi ini untuk membantu kinerja pelayan. Hal ini mendorong salah satu usaha makanan yaitu Sai Ramen merupakan kedai ramen dengan konsep ramen bar kedai ini memberikan pengunjung sensasi bersantap layaknya di Jepang. Para pec inta makanan dan kebudayaan Jepang bisa mampir dan menikmati ramen halal dan suasana ramen-bar yang persis seperti di negeri Sakura dengan menerapkan sistem *Self Service Technology ( SST )*.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Gambar 1. 1 System Self Service Sai Ramen Jakarta**

Sumber: Data diolah 2023

Dari gambar 1.1 diatas menjelaskan bahwa kehadiran teknologi ini memberikan banyak pengalaman baru yang lebih menarik, baik bagi pelanggan maupun pemilik restoran. Dari sisi pelanggan, mereka bisa memesan makanan secara lebih cepat dan tepat. Sedangkan bagi pemilik restoran, mereka bisa menjalankan bisnis secara lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi *Self Ordering Kiosk* konsumen dapat melakukan pemesanan otomatis dengan mudah memesan menu mereka sendiri, dari mesin penjual otomatis modern dan membayar langsung di mesin penjual otomatis ini menggunakan kartu kredit, debit atau tunai di kasir. Kehadiran teknologi mesin ini juga dapat mengurangi atau mempersingkat antrian yang biasa terjadi di kasir, karena konsumen memesan, membayar, dan menerima pesannya ditempat yang sama, menekan jumlah karyawan atau *manpower* di restoran khususnya kasir dan pelayan, karena teknologi *self order* menawarkan sistem pelayanan pelanggan secara *cashierless* dan *waiterless* yang berguna untuk meminimalisir kecurangan kasir pelanggan bisa melakukan pemesanan secara mandiri dan membayar pesannya secara *cashless*. Seluruh transaksi di restoran bisa tercatat otomatis berdasarkan pesanan pelanggan. Tetapi, Sistem ini juga mempunyai kekurangan sebagai berikut :



Tabel 1. 1 Kelemahan *Self Service*

No.	Kelemahan <i>Self Service Technology</i>	Penjelasan
1.	Belum Teredukasinya semua orang	Masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham tentang bagaimana menggunakan teknologi untuk mendukung sistem ini. Bahkan beberapa lainnya yang bukan tidak paham tetapi tidak mau menerimanya. Contohnya dengan sistem <i>self service</i> , beberapa orang masih merasa bahwa hal ini hanya menyusahkan dirinya saja karena sudah terbiasa dilayani.
2.	Kesalahan satu sistem	perusahaan harus memiliki sistem <i>check</i> dan audit yang terintegrasi. Hal ini untuk memastikan bahwa semua sistem berjalan baik dan tidak merugikan pelanggan. Oleh karena tergantung pada alat teknologi dan sifatnya terintegrasi, maka jika terjadi kesalahan di salah satu sistem saja akan mempengaruhi sistem lainnya. Jika perusahaan tidak siap dengan kemungkinan ini, maka kondisi gerai usaha tidak terkontrol karena tidak ada karyawan yang mengambil peran pelayanan.
3.	Malasah Jaringan Koneksi Internet	Suatu teknologi untuk dapat berfungsi dengan baik membutuhkan jaringan koneksi internet tetapi, apabila terjadi suatu masalah maka sistem <i>self service technology</i> tidak bisa berfungsi dengan baik. Hal ini memberikan kerugian kepada perusahaan karena pelanggan tidak dapat memesan menu.
4.	Pemadaman Lampu PLN	Suatu teknologi untuk dapat berfungsi dengan baik membutuhkan listrik , apabila terjadi suatu masalah dan menyebabkan pemadaman listrik maka sistem <i>self service technology</i> tidak bisa berfungsi dengan baik . Hal ini memberikan kerugian kepada perusahaan karena pelanggan tidak dapat memesan menu.

Sumber: Data diolah, 2023

Dari uraian penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh *Self Service Technology* terhadap efektivitas pelayanan pada gerai Sei Ramen untuk dapat meningkatkan peluang dan pengembangan usaha dengan melihat variable yang diteliti. Maka skripsi diberikan judul “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Gerai Bisnis Kuliner ( Studi Kasus Pada Gerai Sei Ramen di Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan) ”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

- Apakah *Self Service Technology* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan konsumen pada gerai Sai Ramen?
- Apakah *Self Service Technology* yang diterapkan oleh Sai Ramen sudah memberikan pelayanan prima untuk konsumen?

### Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Apakah *Self Service Technology* yang disediakan oleh Sai Ramen sudah mempermudah konsumen untuk dapat memesan menu?
- d. Apakah *Self Service Technology* yang disediakan oleh Sai ramen sudah efektif untuk konsumen hanya dapat melakukan pembayaran *cashless*?

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, serta dengan pertimbangan kekurangan yang ada pada peneliti, maka peneliti akan memfokuskan dan membatasi masalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan pada *Self Service Technology* di Sai Ramen, Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan.
- b. Penelitian ini mengacu pada penerapan sistem *Self Service Technology* dalam penilaian efektifitas pelayanan gerai Sai Ramen, Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan.

### 1.4 Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu seberapa besar pengaruh *Self Service Technology* terhadap efektifitas pelayanan pada Sai Ramen, di Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *Self Service Technology* terhadap efektifitas pelayanan konsumen pada gerai Sai Ramen.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti mengenai *Self Service Technology* sebagai salah satu usaha meningkatkan penilaian efektifitas pelayanan konsumen sehingga ilmu yang diperoleh dapat dipraktikkan ke depannya.
- b. Manfaat bagi perusahaan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan serta referensi dalam usaha meningkatkan efektivitas pelayanan yang prima kepada konsumen sehingga dapat terus mengembangkan usahanya.

c. Manfaat bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya serta menambah wawasan literatur mengenai *Self Service Technology* sebagai salah satu usaha meningkatkan efektivitas pelayanan yang prima kepada konsumen.

d. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas khususnya untuk para masyarakat yang ingin memesan menu dengan teknologi baru bidang *Food and Beverage*.



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil riset ini, penulis berhasil mengidentifikasi solusi untuk setiap permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian. Pendekatan regresi digunakan dalam penelitian ini untuk mengembangkan suatu persamaan yang memungkinkan pengukuran sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen. Berikut solusi untuk permasalahan penelitian :

- Hasil analisis yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yakni *Self Service Technology* memiliki nilai koefisien 0,240 (bertanda Positif) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) dan nilai t hitung sebesar 10,056 dengan signifikansi sebesar 0,000. Dapat disimpulkan bahwa *Self Service Technology* merupakan faktor yang mempengaruhi secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan pada gerai bisnis kuliner (gerai sai ramen).

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait pengaruh *Self Service Technology* terhadap efektifitas pelayanan pada gerai bisnis kuliner studi kasus pada gerai sai ramen di mall aeon tanjung barat, jakarta selatan yang telah dijelaskan di atas, untuk dapat meningkatkan penggunaan SST adalah sebagai berikut :

##### a. Saran Untuk Perusahaan

Peningkatan Penerapan *Self Service Technology* diperlukan mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self Service Technology* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di gerai bisnis kuliner, perusahaan sebaiknya mempertimbangkan untuk terus meningkatkan penerapan teknologi ini. Ini bisa mencakup penggunaan perangkat *Self-Ordering*, pembayaran otomatis, atau sistem pemesanan mandiri yang lebih canggih dan mudah digunakan. Perusahaan juga perlu menerapkan sistem pengukuran dan pemantauan efektivitas pelayanan secara rutin. Ini dapat melibatkan pengumpulan data tentang kepuasan

pelanggan, waktu tunggu, dan efisiensi operasional untuk memastikan bahwa penggunaan *Self Service Technology* benar-benar meningkatkan pengalaman pelanggan.

b. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas penelitian yang akan datang. Dengan tujuan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut, berikut adalah beberapa saran yang peneliti berikan untuk penelitian serupa yang akan datang adalah dengan penambahan variabel independen. Peneliti merekomendasikan agar penelitian mendatang dapat mempertimbangkan penambahan variabel - variabel independen yang lebih banyak selain variabel yang telah dipakai (*Self Service Technology*) seperti variabel independen yaitu *Vending Machine*. Dengan memasukkan variabel yang lebih beragam, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Pengambilan sampel yang lebih luas, peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya mengambil sampel yang lebih besar dan lebih beragam dari berbagai daerah di Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian akan memiliki representasi yang lebih baik terhadap seluruh konsumen bisnis kuliner di Indonesia. Hal ini dapat mendukung generalisasi temuan penelitian untuk populasi yang lebih luas.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono.2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Yogyakarta.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Lupyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (3rd ed.)*. Jakarta:Salemba Empat.
- Muhammad Yaumi 2018. *Media Dan Teknologi Pembelajaran, Cetakan Pertama*, Jakarta : Prenadamedia Group,24.
- Neliwati, S. Ag. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Kajian Teori Dan Praktek)*. CV. Widya Puspita, Medan.
- Prabu, AA. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Priansa Donni Juni, dan Garnida Agus. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Steers, M Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

### JURNAL

- Andri Wijaya . 2021. *Implementasi Konsep Self Service Technology (SST) Pada Model Bisnis Restoran*. Vol 4 : 1. Palembang, Indonesia.
- Desanuari, dan Ludtriani. 2022 *Pengaruh Self Service Technology terhadap pengembangan usaha dan kepuasan konsumen di masa pandemi covid-19 pada model bisnis restoran*.
- Erlisa Dwi Ananda. 2019. *Pemanfaatan Teknologi Informasi*, 5.
- Hsieh,C.T. 2005. “*Impelemnting self-service technology to gain competitive advantage*”. *Journal Communication of IIMA*. Vol. 5: 77-83.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Leung, L. S. K., & Matanda, M. J. 2019. *The Impact of Basic Human Needs on The Use of Retailing Self-Service Technologies: A Study of Self Determination Theory*. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol.10 : 7

Orel, F.D dan Kara, A. 2013. *Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction and loyalty: Empirical evidence from an emerging market*. *Journal of Retailing and Customer Services*. Vol 7 : 2.

Yuliani, I. D. A. E. 2018. *Self-Service Technology Berbasis Smartphone Device pada Sistem Pemesanan Menu Makanan*. *Proceeding Sem inar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*.

Yuswan Tio. 2018. *Efektivitas Penerapan E-Commercedalam usaha kecil menengah di sentra industry sandal dan sepatu wedoro kabupaten sidoarjo*. Universitas Airlangga.

**ARTIKEL**

Intermezzo.id. 2019. *Mengenal Teknologi Self Order dan Manfaatnya untuk Restoran & Café* dari <https://intermezzo.id/self-order-restoran/>. Diakses pada 29 Mei 2023.

kawn.co.id. 2021. *Self Order Kiosk, Tren Baru Melayani Pelanggan Secara Mandiri* dari <https://kawn.co.id/self-order-kiosk-tren-baru-melayani-pelanggan-secara-mandiri/>. Diakses pada 24 Agustus 2023.

Ukirama.com. 2020. *Mengenal Self-Order dan Self-Service Serta Kelebihan dan Kekurangannya dalam Suatu Usahadari* dari <https://ukirama.com/blogs/mengenal-self-order-dan-self-service-serta-kelebihan-dan-kekurangannya-dalam-suatu-usaha>. Diakses pada 28 Mei 2023.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Hormat Saya,

Perkenalkan Saya Dinda Pramesti Aulia , Mahasiswa Sem ester akhir Jurusan Administrasi Niaga. Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (D4) Politeknik Negeri Jakarta.

Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhhir saya yang berjudul " Pengaruh Self Service Technology Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Gerai Bisnis Kuliner ( Studi Kasus Pada Gerai Sai Ramen di Mall Aeon Tanjung Barat, Jakarta Selatan )

untuk itu, saya membutuhkan bantuan dan partisipasi saudara dengan memberikan waktu untuk mengisi dan melengkapi pertanyaan kuesi oner pada penelitian ini.

Berikut kriteria dan karakteristik yang dibutuhkan untuk responden dalam penelitian ini adalah :

- 1) Berusia 16 - 41 tahun
- 2) Laki- Laki atau Perempuan
- 3) Berdomisili di Jakarta Selatan
- 4) Pernah mengkonsumsi menu Sei Ramen offline maupun online

Data dalam penelitian ini akan digunakan dengan semestinya dan akan dijaga kerahasiannya. Jika ada pertanyaan lebih lanjut, dapat menghubungi saya melalui e-mail (dindaullia@gmail.com )

Terima Kasih :)



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

- Laki/ laki
- Perempuan

Usia : 16 – 41 tahun

Pekerjaan :

- Pelajar atau Mahasiswa
- Wirausaha
- Karyawan Swasta
- ASN atau PNS
- Ibu rumah tangga
- Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini, responden diharapkan memberi respon atas pernyataan berdasarkan pengalaman responden dalam melakukan pembelian dengan Self Service Technology terhadap efektifitas pelayanan pada gerai bisnis kuliner Sai Ramen responden dengan skala sebagai berikut:

- 1 - Sangat Tidak Setuju ( STS )
- 2 - Tidak Setuju (TS)
- 3 - Setuju (S)
- 4 - Sangat Setuju (SS)

No.	Pertanyaan	Pilihan			
		SS	S	TS	STS
	<i>Self Service Technology (X)</i>				
	<i>Functionality</i>				
1.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen berfungsi dengan baik dalam mencatat pesanan makanan saya.				



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan pilihan menu yang jelas dan lengkap untuk dipilih.				
3.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan konfirmasi pesanan yang akurat dan jelas kepada pelanggan.				
4.	Fitur pencarian atau filter pada aplikasi atau situs web Sai Ramen memudahkan pelanggan dalam menemukan jenis ramen yang di inginkan.				
5.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memudahkan proses pembayaran dan transaksi makanan.				
	<i>Enjoyment</i>				
6.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan pengalaman yang modern dan inovatif dalam memesan dan makan di restoran.				
7.	Saya merasa senang dengan fleksibilitas yang diberikan oleh <i>self-service technology</i> di Sai Ramen dalam melakukan personalisasi pesanan saya				
8.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan kepraktisan dalam mengatur dan mengubah pesanan saya sesuai keinginan saya.				
9.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan kenyamanan dan kemudahan akses dalam melakukan pembayaran makanan saya.				
10.	Saya menikmati pengalaman interaktif menggunakan <i>self-service technology</i> di Sai Ramen.				
	<i>Security/Privacy</i>				
11.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada saya sebagai pelanggan dalam menggunakan sistem tersebut.				
12.	Saya percaya bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen melindungi data pembayaran saya dengan				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	baik				
13.	Saya percaya bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen mematuhi peraturan dan standar keamanan yang berlaku dalam industri kuliner dan perlindungan data.				
14.	Saya merasa yakin bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen menggunakan protokol keamanan yang kuat dalam pengiriman dan penyimpanan data pelanggan.				
15.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang kebijakan privasi dan keamanan yang diterapkan.				
	<i>Design</i>				
16.	Tampilan <i>self-service technology</i> di Sai Ramen yang digunakan sangat menarik.				
17.	Bentuk dari penampilan <i>self-service technology</i> di Sai Ramen sangat menarik.				
18.	Desain grafis pada <i>self-service technology</i> di Sai Ramen menarik perhatian dan memberikan pengalaman visual yang menyenangkan				
19.	Saya merasa bahwa desain <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan konsistensi dalam gaya visual dan elemen desain yang digunakan.				
20.	Saya merasa bahwa desain <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memperhatikan kebutuhan dan preferensi pengguna dengan baik.				
	<i>Assurance</i>				
21.	Saya merasa yakin bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan keakuratan dalam mencatat pesanan makanan saya.				
22.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan kepercayaan bahwa pesanan saya akan diproses dengan benar dan sesuai dengan yang diinginkan.				
23.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Ramen memberikan kepastian bahwa pesanan saya akan diterima dan diproses tanpa adanya kesalahan.				
24.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan jaminan bahwa sistem tersebut memiliki performa yang handal dan dapat diandalkan dalam pengambilan pesanan dan pembayaran.				
25.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan konfirmasi yang jelas dan lengkap mengenai pesanan yang telah saya buat sebelumnya.				
	<i>Convenience</i>				
26.	Penggunaan <i>self-service technology</i> di Sai Ramen membuat proses pemesanan makanan menjadi lebih cepat dan efisien.				
27.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan kemudahan akses untuk memesan makanan tanpa harus mengantri lama.				
28.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memudahkan saya dalam melakukan personalisasi pesanan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan saya.				
29.	Penggunaan <i>self-service technology</i> di Sai Ramen meminimalisir kesalahan dalam mencatat pesanan makanan dibandingkan dengan pemesanan melalui pelayan.				
30.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan opsi pembayaran yang beragam, seperti kartu kredit, pembayaran digital, atau e-wallet.				
	<i>Customization</i>				
31.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan opsi untuk memilih komponen atau bahan makanan sesuai dengan preferensi saya.				
32.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan opsi untuk menyesuaikan tingkat kepedasan atau rasa makanan sesuai dengan				



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	preferensi saya.				
33.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan opsi untuk memilih topping yang ingin ditambahkan pada makanan.				
34.	<i>Self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan opsi untuk memilih jenis sayuran atau bahan tambahan lainnya yang ingin ditambahkan dalam hidangan.				
35.	Saya merasa bahwa <i>self-service technology</i> di Sai Ramen memberikan opsi untuk mengatur kepadatan atau kekentalan kuah sesuai dengan preferensi masing-masing				
	<b>Efektivitas Pelayanan ( Y )</b>				
	Pencapaian				
36.	Pelayanan yang saya terima di Sai Ramen berjalan dengan efisien dan tepat waktu.				
37.	Sai Ramen memberikan pelayanan yang memadai dalam menerima dan memproses pesanan makanan.				
38.	Saya merasa bahwa Sai Ramen memberikan pelayanan yang konsisten dan terpercaya setiap kali saya mengunjungi restoran.				
39.	Pelayanan di Sai Ramen memberikan pengarahannya yang jelas dan mudah diikuti mengenai tata cara memesan dan menggunakan <i>self-service technology</i> .				
	Integrasi				
40.	Sai Ramen memiliki sistem yang terintegrasi untuk memastikan pesanan makanan saya diproses dengan benar dan tepat waktu.				
41.	Pelayanan di Sai Ramen memberikan informasi yang konsisten tentang waktu tunggu atau perkiraan waktu pengantaran pesanan makanan.				
42.	Saya merasa bahwa Sai Ramen memiliki mekanisme pengawasan dan evaluasi yang efektif terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan.				



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

43.	Pelayanan di Sai Ramen memberikan pengalaman yang terintegrasi dan menyeluruh dari segi pelayanan, makanan, dan suasana restoran.				
	Adaptasi				
44.	Sai Ramen mampu menyesuaikan menu makanan dengan tren dan preferensi terkini di pasar.				
45.	Pelayanan di Sai Ramen mampu mengakomodasi permintaan khusus pelanggan, seperti permintaan tambahan atau pengurangan bahan dalam makanan.				
46.	Sai Ramen mampu mengadaptasi proses pelayanan sesuai dengan situasi atau kondisi tertentu, seperti pelayanan <i>take-away</i> atau pengiriman.				
47.	Saya merasa bahwa Sai Ramen mampu mengadaptasi penawaran promosi atau diskon sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan.				
48.	Sai Ramen memiliki kemampuan untuk mengadaptasi kebijakan atau aturan yang berlaku sesuai dengan perubahan regulasi atau kondisi pasar.				
49.	Pelayanan di Sai Ramen mampu menyesuaikan jam operasional restoran untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.				
50.	Saya merasa bahwa Sai Ramen mampu mengadaptasi tata letak restoran atau penyediaan ruang yang nyaman untuk pelanggan.				





### Diagram Tabulasi Efektivitas Pelayanan

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Efektivitas Pelayanan (Y)
1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	52
2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	56
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	53
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	54
6	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	52
7	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	52
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	53
11	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	55
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	55
13	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	53
14	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	54
15	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	54
16	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	50
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	52
18	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	55
19	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	55

### Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik dan tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik dan tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	53
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	55
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	53
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	51
4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	53
4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	52
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	52
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	53
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	51
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	51
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	54
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	53
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	52
3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	52
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	53
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	51
3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	54
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	56
3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	4	41
2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2	45

**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	46
3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	4	2	42
4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	50
2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	41
4	3	2	4	2	4	4	2	3	2	3	2	2	4	3	44
2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4	46
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	53
3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	43
3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	44
4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	39
4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	46
3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	52
2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	48
2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	2	4	42
2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	4	2	3	3	43
4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	43
2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	47
2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	42
3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	2	4	43
4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	45
3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	4	4	2	4	45
4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	51

**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2	3	3	4	4	48
4	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2	44
2	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	2	4	3	3	45
2	2	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	45
3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	42
3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2	4	3	44
2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	2	39
4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	45
4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	47
3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	3	48
3	2	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	43
4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	48
3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	50
3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	2	2	2	41
2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	40
2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	41
3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	42
4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	46
2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	51
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	53
3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	51
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	51

## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	54
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	53
3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	50
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	52
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	51
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	51
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	54
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	54
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	51
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	54
3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	51
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	53
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	55
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	54

## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





#### Lampiran 4. Data Hasil Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas Self Service Technology (X)

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig	ket
Self Service Technology (X)	Pertanyaan 1	0,207	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 2	0,200	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 3	0,844	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 4	0,694	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 5	0,835	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 6	0,848	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 7	0,795	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 8	0,848	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 9	0,884	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 10	0,853	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 11	0,895	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 12	0,856	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 13	0,865	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 14	0,900	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 15	0,794	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 16	0,876	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 17	0,820	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 18	0,732	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 19	0,848	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 20	0,781	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 21	0,857	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 22	0,907	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 23	0,833	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 24	0,906	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 25	0,850	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 26	0,876	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 27	0,858	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 28	0,854	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 29	0,855	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 30	0,838	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 31	0,845	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 32	0,879	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 33	0,844	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 34	0,817	0,1946	0,000	Valid
	Pertanyaan 35	0,880	0,1946	0,000	Valid

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan ( Y )

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig	ket
Efektivitas Pelayanan (Y)	Pertanyaan 1	0.420	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 2	0.401	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 3	0.360	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 4	0.558	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 5	0.531	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 6	0.396	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 7	0.581	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 8	0.409	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 9	0.435	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 10	0.551	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 11	0.355	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 12	0.501	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 13	0.430	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 14	0.421	0,1946	0.000	Valid
	Pertanyaan 15	0.437	0,1946	0.000	Valid

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 5. Data Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	keterangan
<i>Self Service Technology (X)</i>	0.979	Reliabel
Efektivitas Pelayanan (Y)	0.714	Reliabel







## Lampiran 6. Data Hasil Uji Asumsi Klasik

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39375245
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.049
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

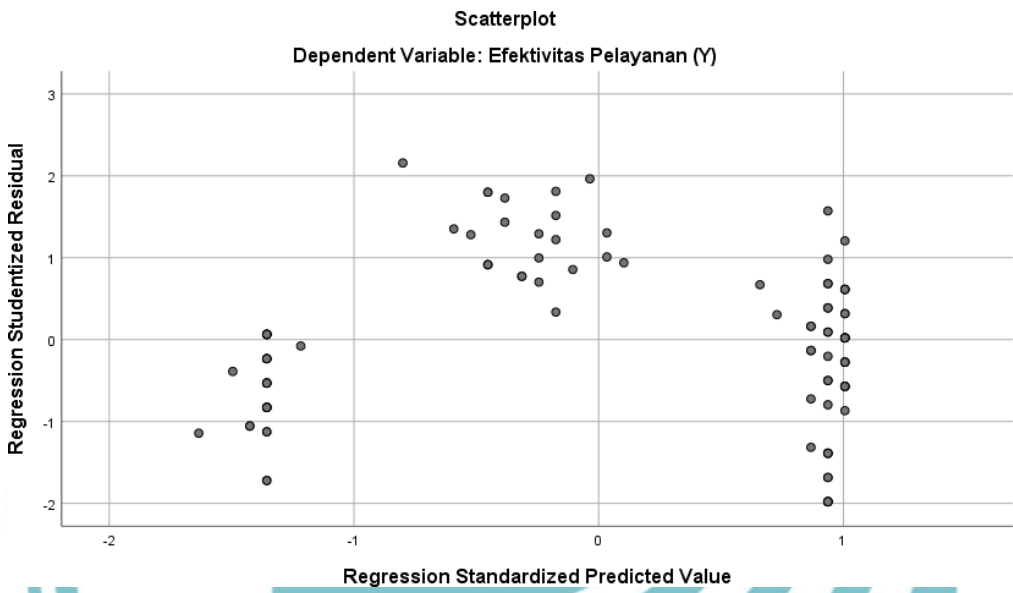
#### Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### Lampiran 7. Data Hasil Uji Heterokedastisitas

#### Hasil Uji Heterokedastisitas



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## Lampiran 8. Data Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

### Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	Prediksi	Koefisien regresi (B)	Sig.t	Kesimpulan
Konstanta		19,633	0,000	-
<i>Self Service Technology</i> (X)	(+)	0,240	0,000	H1 didukung
Variabel dependen : Efektivitas Pelayanan				
Adjusted R Square : 0,53				
Fhitung : 101,125				
Sig.F : 0,000				

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 9. Data Hasil Uji Koefisien Determinasi

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 <sup>a</sup>	.508	.503	3.41102

a. Predictors: (Constant), Self Service Technology (X)

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan (Y)





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 10. CV



### DINDA PRAMESTI AULIA

087889481876 | dindaullia@gmail.com | www.linkedin.com/in/dindapramesti1  
Jatinegara, Jakarta Timur 13420

I am an active 6th semester student at the Jakarta State Polytechnic, D-4 Business Administration Study Program field administration, business, Finance, Marketing and HR Management. I have secretarial, business and archiving skills. I like to communicate with other people and I can be a leader. I am also a very committed person, disciplined, learn new things and able to work under pressure.

#### Work Experiences

<b>Comittee Business Festival</b> - Jakarta state polytechnic <i>Divison Public Relation</i>	Sep 2021 - Jan 2021
This committee was formed with the aim of accommodating B-Fest participants in the 5th semester Sales (Selling) course at the Jakarta State Polytechnic.	
<ul style="list-style-type: none"><li>Responsible for 15 Lecturers, 10 Tenants, and 10 external parties or the community Responsible for disseminating 5 information a day related to B-Fest for each internal and external.</li></ul>	
<b>Comittee Masa Bimbingan Mahasiswa Baru Jurusan</b> - Jakarta state polytechnic <i>disiplint commission</i>	Apr 2021 - Jul 2021
This committee was formed as an introduction to the environment of the Department of Commerce and State Polytechnic of Jakarta with the aim of new students being able to know, understand, and feel the environment of the Department of Commerce and State Polytechnic of Jakarta.	
<ul style="list-style-type: none"><li>Giving direction to 20 new students how to be good, diligent and disciplined</li><li>Supervise 20 new students during the Tutoring Period</li></ul>	
<b>Comittee Business Seminar</b> - Jakarta State Polytechnic <i>head of divison pengisi acara</i>	Oct 2020 -
This committee was formed to fulfill one of the major events of the Applied Business Administration study program. This event was held in the midst of the COVID-19 pandemic, so the purpose of this seminar was to enable participants to have a business strategy in dealing with the COVID-19 pandemic. This Business Seminar carries the theme " New Normal New Strategy business " . I made a list of 15 potential performers, then I selected and decided to contact the presenters.	
<ul style="list-style-type: none"><li>Co- Founder of Kecipir.com , Tanyo Bangun</li><li>Founder of @sekolahbisnisdigitalmarketing, Erwin Sapetra.</li></ul>	
<b>PNJ ANDES MENGABDI CHAPTER 4</b> - Jakarta State Polytechnic <i>Division K3</i>	Feb 2020 -
This committee was formed as a work program for the community association of the public welfare department. This work program is held for 10 days to visit villages where human resources are still lacking	
<ul style="list-style-type: none"><li>for example we teach social sciences, mathematics, natural sciences, foreign languages and extracurricular activities.</li><li>Creating a Fogging Program</li><li>Creating Batik</li><li>Art Creative Competition</li></ul>	
<b>PT. Mitra Adiperkasa, Tbk</b> - Indonesia, Jakarta <i>intemship</i> <i>Division Purchasing</i>	Aug 2022 - Dec 2022

#### Education Level

<b>Jakarta State Polytechnic</b> - Jakarta, Indonesia <i>Diploma in Business Administration D-4, 3.61/4.00</i>	Sep 2019 - Sep 2023 (Expected)
<ul style="list-style-type: none"><li>Contribute to activities on campus (HIMA, organizations, committees, and seminars or campus events)</li></ul>	

#### Organisational Experience

<b>Intra-school students organization</b> - Jakarta, Indonesia <i>academic, HAM, Arts and Sports</i>	Aug 2015 - Aug 2016
<ul style="list-style-type: none"><li>Holding class meeting events such as competitions in the field of sports, quiz competitions.</li></ul>	