

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *SELF SERVICE*
TECHNOLOGY PADA RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN
MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVOLUTION**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana

EGGIE PANDU TAMARA

11190279

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

“life is tough, and things don’t always work out well, but we should be brave and go on with our life”

~Min yoon gi~

Dengan mengucap Alhamdulillah Robbil’Alamin, kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada orang-orang yang kusayangi dan juga menyayangiku :

1. Kepada orang tuaku tercinta yang telah merawatku dengan penuh kasih sayang sedari dulu hingga detik ini. Perjuangan serta pengorbananmu yang begitu besar takkan pernah terganti oleh apapun di dunia.
2. Keluarga tercinta yang sudah mendukungku selama ini baik secara moral maupun materil.
3. Sahabat dan teman-teman yang tiada henti memberikan motivasi serta kalimat – kalimat penyemangat agar skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Eggie Pandu Tamara, *Last but not least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar - besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih kasih sudah bertahan. *Proud of me.*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Eggie Pandu Tamara

NIM : 11190279

Program Studi : Sistem Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* PADA RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/publikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengkalaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2023

Yang menyatakan,



Eggie Pandu Tamara

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Eggie Pandu Tamara

NIM : 111990279

Program Studi : Sistem Informasi

Perguruan tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* PADA RESTORAN CEPAT SAJI MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih – media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu minta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Juli 2023

Yang menyatakan,



Eggie Pandu Tamara

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

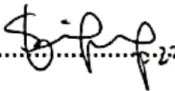
Nama : Eggie Pandu Tamara
NIM : 11190279
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Self-Service Technology pada Restoran Cepat Saji Menggunakan Metode Heuristic Evaluation

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 24 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Shinta Oktaviana R, M.Kom.

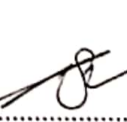

.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Sita Anggraeni, M.Kom.


.....

Penguji II : Ade Priyatna, S.Kom., M.M.


.....

KATA PENGATAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyajikan Skripsi ini dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* PADA RESTORAN CEPAT SAJI MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*”**. Keberhasilan penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud dan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara material maupun spiritual.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literature yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Dosen Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Shinta Oktaviana, M.KOM Selaku dosen pembimbing skripsi.

5. Bapak/ibu dosen program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan seuma bahan yang diperlukan.
6. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
7. Ryeisa taskia yang selalu menemani saya dalam pembuatan skripsi.
8. Krisna dewi sartika laowo yang selalu membantu saya dalam pembuatan skripsi.
9. Teman – teman lingkungan sekitar rumah.
10. Teman teman kelas 11.8A.10

serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis meyakini bahwa penulisan ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna pada penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat umumnya

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Jakarta, 03 Agustus 2023

Penulis

Eggie Pandu Tamara

ABSTRAK

Eggie Pandu Tamara (11190279), ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* PADA RESTORAN CEPAT SAJI MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

Self-service technology (SST) merupakan mesin untuk menggantikan kasir manual dengan alat *self-ordering kiosk*. Mesin ini diklaim dapat memudahkan pelanggan dalam memesan makanan pelanggan tidak perlu mengantre di kasir. Sejak adanya mesin ini belum banyak dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna *self-service technology* untuk mengetahui apakah mesin *self-service technology* sudah berjalan baik atau belum. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif serta kuisioner sebagai teknik pengumpulan data dengan mengaplikasikan model *Heuristic Evolution*. Kemudian kuisioner disebarkan kepada masyarakat untuk mendapatkan responden. Data yang telah terkumpul kemudian di analisa menggunakan SPSS dan skla linkert sebagai pedoman penafsiran. Hasil dari penelitian ini menunjukan dari 10 indicator yaitu *Visibility of system status (feedback)*, *Match between system and the real world*, *User control and freedom*, *Consistency and standards*, *Error prevention*, *Recognition rather than recall*, *Flexibility and efficient of use*, *Aesthetic and minimalist design*, *Help users recognize dialogue and recovers from errors*, *Help and documentation*. Pengguna mesin *Self-service technology* sudah merasa puas terhadap *Self-service technology* tersebut.

Kata Kunci: *Self-service technology*, Metode *Heuristic Evolution*, Kepuasan pengguna

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Eggie Pandu Tamara (11190279), ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH SELF-SERVICE TECHNOLOGY IN FAST FOOD RESTAURANTS USING HEURISTIC EVALUATION METHOD

Self-service technology (SST) is a machine to replace manual cashiers with self-ordering kiosks. This machine is claimed to make it easier for customers to order food, customers do not need to stand in line at the cashier. Since the existence of this machine, not much research has been done on user satisfaction with self-service technology to find out whether the self-service technology machine is running well or not. The research method used in this study is a quantitative method and a questionnaire as a data collection technique by applying the Heuristic Evolution model. Then the questionnaire was distributed to the public to get respondents. The data that has been collected is then analyzed using SPSS and the Likert scale as a guide for interpretation. The results of this study show 10 indicators, namely Visibility of system status (feedback), Match between system and the real world, User control and freedom, Consistency and standards, Error prevention, Recognition rather than recall, Flexibility and efficient of use, Aesthetic and minimalist design, Help users recognize dialogue and recover from errors, Help and documentation. Self-service technology machine users are satisfied with the Self-service technology.

Keywords: *Self-service technology, Heuristic Evolution Method, User satisfaction*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. T. Graha, “Analisis Atribut Pemasaran Pada Beberapa Restoran Cepat Saji Di Jakarta,” *J. Bus. Strateg. Exec.*, vol. 2, no. 1, pp. 63–84, 2018.
- [2] F. Demirci Orel and A. Kara, “Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 21, no. 2, pp. 118–129, 2018, doi: 10.1016/j.jretconser.2013.07.002.
- [3] M. L. Meuter, A. L. Ostrom, R. I. Roundtree, and M. J. Bitner, “Self-Service Technologies : Satisfaction with Technology-Based,” vol. 64, no. July, pp. 50–64, 2018.
- [4] M. Sukma, “Analisa Sistem Pengolahan,” *Binadarma.Ac.Id*, pp. 7–35, 2018, [Online]. Available: [http://eprints.binadarma.ac.id/677/1/ANALISIS PERANC. SISTEM INFORM materi 5.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/677/1/ANALISIS%20PERANC.SISTEM%20INFORM%20materi%205.pdf)
- [5] F. Ekonomi and U. Pakuan, “Sri Hartini dan Lesti Hartanti ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT TERHADAP RESTORAN CEPAT SAJI DI KOTA BOGOR Sri Hartini dan Lesti Hartanti E-ISSN 2502-5678,” vol. 3, no. 1, pp. 16–28, 2018.
- [6] M. Shahid Iqbal, M. Ul Hassan, and U. Habibah, “Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction,” *Cogent Bus. Manag.*, vol. 5, no. 1, 2018, doi: 10.1080/23311975.2018.1423770.
- [7] L. Sau, K. Leung, and M. J. Matanda, “Journal of Retailing and Consumer

Services The impact of basic human needs on the use of retailing self-service technologies : A study of self-determination theory,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 20, no. 6, pp. 549–559, 2018, doi: 10.1016/j.jretconser.2013.06.003.

- [8] J. C. L. P. Hsieh and J. C. Lin, "The role of technology readiness in customers' perception and adoption of self-service technologies," 2019, doi: 10.1108/09564230610689795.
- [9] S. Arman, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widina.
- [10] V. Joane, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado," vol. 1, no. 4, pp. 355–360, 2020.
- [11] I. Pratiwi and W. Andalia, "PERANCANGAN MODEL KEPUTUSAN MULTIKRITERIA PEMILIHAN LAYANAN E-COMMERCE UNTUK KEPUASAN," pp. 1–10, 2018.
- [12] G. Pandusarani, A. H. Brata, and E. M. A. Jonemaro, "Analisis User Experience Pada Game CS:GO dengan Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan Metode Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 940–950, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [13] J. Nielsen, "10 Usability Heuristics for User Interface Design," *Conference companion on Human factors in computing systems CHI 94*. pp. 152–158, 1995. [Online]. Available: <http://portal.acm.org/citation.cfm?doid=259963.260333%5Cnhttp://www.nn-group.com/articles/ten-usability-heuristics/>

- [14] A. Rahman and M. G. Muktadir, "SPSS: An Imperative Quantitative Data Analysis Tool for Social Science Research," *Int. J. Res. Innov. Soc. Sci.*, vol. 05, no. 10, pp. 300–302, 2021, doi: 10.47772/ijriss.2021.51012.
- [15] F. N. Muhammad, Suprpto, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Desain Antarmuka Aplikasi Mobile BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 2548–964, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [16] N. C. Ramadani and R. Waluyo, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pospay dari Aspek Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 3, pp. 679–686, 2022, [Online]. Available: <http://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/view/958>
- [17] B. Jordan, A. Triayudi, and B. Rahman, "Analisa Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan End User Computing Satisfaction pada Website Infobengkel," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 1, p. 608, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3534.
- [18] I. H. S. A. M. P. . HERMAWAN, *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (KUANTITATIF, KUALITATIF DAN MIXED METHOD)*, CICI SRI R. JL.CIOMBANG 2- KUNINGAN 45591: HIDAYATUL QURAN KUNINGAN, 2020.
- [19] V. kristanto Hery, *Metodologi penelitian : pedoman penulisan karya ilmiah (KTI)*. YOGYAKARTA: CV.BUDI UTAMA, 2018.
- [20] S. Kasus, K. Banyuasin, M. D. Atmaja, S. Sauda, and K. Kunci, "Evaluasi

Heuristik Desain Interface Aplikasi E-Money,” 2019.

[21] S. Sandu, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

[22] M. S. D. N. A. J. S, E., *STATSTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINIER BERGANDA DENGAN SPSS*. Semarang University Press, 2013.

[23] M. A. Rohman, “Pengertian R tabel beserta penggunaannya untuk uji validitas,” *Sekolah Stata*. 2020. [Online]. Available: <https://sekolahstata.com/r-tabel/>



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI