

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
MENGUNAKAN *SELF ORDERING KIOSK* DENGAN SIKAP
PENGUNAAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (PADA
PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI)**

SALSA ADIS SAFITRI

1707620046



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

FACTORS INFLUENCING INTEREST IN USING SELF ORDERING KIOSK WITH USE ATTITUDE AS AN INTERVENING VARIABLE (IN FAST FOOD RESTAURANT CUSTOMERS)

SALSA ADIS SAFITRI

1707620046



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

This thesis was prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics, Jakarta State University

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI






PenanggungJawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		18 Juli 2024
2	Dita Paruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Penguji 1)		18 Juli 2024
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		18 Juli 2024
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 19740115200801108 (Pembimbing 1)		18 Juli 2024
5	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, SE., Ak., M.Ak NIP. 199102282020121010 (Pembimbing 2)		18 Juli 2024

Nama : Salsa Adis Safitri
No. Registrasi : 1707620046
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 04 Juli 2024

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Self Ordering Kiosk* dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel *Intervening*" beserta seluruh isinya merupakan karya asli yang disusun dan belum pernah diajukan baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya untuk mendapatkan gelar akademik sarjana.
2. Adapun pengutipan ilmu, dikutip sesuai dengan etika keilmuan yaitu 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 Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 31 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Salsa Adis Safitri
Nim 1707620046

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsa Adis Safitri
NIM : 1707620046
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : salsa.adis03@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Self Ordering Kiosk* dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel *Intervening* (Pada Pelanggan Restoran Cepat Saji).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Agustus 2024

Penulis

(Salsa Adis Safitri)

ABSTRAK

SALSA ADIS SAFITRI. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Self ordering kiosk* dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel *Intervening* (Pada Pelanggan Restoran Cepat Saji). Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *intention to use* terhadap minat menggunakan *Self ordering kiosk* di DKI Jakarta.. Terdapat lima variabel yang diterapkan untuk mengukur variabel ini, yakni *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *service features*, *intention to use*, dan *attitude towards using*. Pengumpulan data dilaksanakan di area DKI Jakarta dari bulan Oktober 2023 sampai Juli 2024. Data yang terhimpun didapatkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form dengan metode *purposive sampling* dengan adanya kriteria tertentu. Partisipan pada penelitian ini sejumlah 215 orang yang terbagi dari 45 partisipan laki-laki dan 170 partisipan Perempuan, yang bertempat di wilayah DKI Jakarta. Teknik analisis data yang diterapkan adalah metode *Partial Least Square* (PLS). Temuan dari penelitian ini memberikan gambaran apabila tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *perceived ease of use* dengan *intention to use*. Namun, didapatkan jika ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *perceived usefulness* dengan *intention to use*. Selain itu, terlihat adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *service features* terhadap *intention to use*, tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara *perceived ease of use* terhadap *attitude towards using*, adanya pengaruh positif dan signifikan antara *perceived usefulness* terhadap *attitude towards using*, adanya pengaruh positif dan signifikan antara *service features* terhadap *attitude towards using*, tidak adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use* melalui *attitude towards using*, adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *perceived usefulness* terhadap *intention to use* melalui *attitude towards using*, dan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *service features* terhadap *intention to use* melalui *attitude towards using*.

Kata Kunci: *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *service features*, *intention to use*, *attitude towards using*, TAM, *self ordering kiosk*, *self service technology*

ABSTRACT

SALSA ADIS SAFITRI. Factors that Influence Interest in Using Self ordering kiosks with Attitudes Towards Using as an Intervening Variable (In Fast Food Restaurant Customers). Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University

This research aims to examine the factors that influence the intention to use of customers using Self ordering kiosks in DKI Jakarta. There are five variables used to measure this variable, namely perceived usefulness, perceived ease of use, service features, intention to use, and attitude towards using. Data collection was carried out in the DKI Jakarta area from Oktober 2023 to July 2024. The data collected was obtained by distributing questionnaires via Google Form with a purposive sampling technique with certain criteria. The total number of participants in the research conducted was 215 people, consisting of 45 male participants and 170 female participants, located in the DKI Jakarta area. The data analysis technic applied is the Partial Least Square (PLS) method. The findings from the research conducted illustrate that there is no positive and significant influence between perceived ease of use and intention to use. However, it was found that there was a positive and significant influence between perceived usefulness and intention to use. Apart from that, it can be seen that there is a positive and significant influence between service features on intention to use, there is no positive and significant influence between perceived ease of use on attitude towards using, there is a positive and significant influence between perceived usefulness on attitude towards using, there is a positive influence and significant between service features on attitude towards using, there is no positive and significant influence between perceived ease of use on intention to use through attitude towards using, there is a positive and significant influence between perceived usefulness on intention to use through attitude towards using, and There is a positive and significant influence between service features on intention to use through attitude towards using.

Keywords: *Perceived usefulness, perceived ease of use, service features, intention to use, attitude towards using, TAM, self ordering kiosk, self service technology*

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Ketika perjuangan terasa berat, ingatlah bahwa setiap halaman yang kamu tulis adalah langkah lebih dekat menuju impian”

(Salsa Adis Safitri)

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat Rahmat dan hidayah-Nya peneliti akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan bentuk perjuangan peneliti selama menempuh Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Hafni Muhammad Yusuf dan Ibu Kartini serta kakak dan adik saya tercinta. Kemudian saya persembahkan kepada Bapak Osly Usman dan Bapak Ayatulloh Michael Musyaffi selaku dosen pembimbing saya. Tidak lupa teman hidup saya nanti Kukuh Setya Prayoga yang sudah banyak membantu serta memberikan motivasi kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Dan juga teman-teman dari Pendidikan Bisnis maupun program studi lain serta orang-orang yang telah berjasa sebagai responden untuk membantu dalam pengisian kusioner penelitian skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya haturkan kepada Allah yang telah memberikan rahmat, kesempatan dan hidayah-Nya sehingga saya skripsi saya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Self ordering kiosk* dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel Intervening (Pada Pelanggan Restoran Cepat Saji)”. bisa terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Penulis mengakui bahwa keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah berperan dalam penyelesaian penelitian dan penulisan artikel ini, dan untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta;
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd.,M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya guna memberikan kritik dan saran pada Menyusun skripsi ini;
4. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, SE.,M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya guna memberikan kritik dan saran pada Menyusun skripsi ini;
5. Kedua orangtua saya, Bapak Hafni Muhammad Yusuf dan Ibu Kartini, yang telah memberikan do'a dan dukungan moril maupun materil selama pelaksanaan penulisan skripsi. Serta, Kakak dan Adik saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi dan dukungan;
6. Kukuh Setya Prayoga seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan motivasi dan dukungan terhadap saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
7. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang sudah banyak membantu dan mensupport saya dalam penyusunan skripsi ini;
8. Dan saya sendiri, Salsa Adis Safitri. Terimakasih atas segala kerja keras, perjuangan, semangat yang tidak pernah putus sehingga mampu bertahan dari banyaknya ketidak-percayaan, keraguan, dan ketakutan, hingga sampai saat ini.

Akhir kata, harapannya artikel ini bisa memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca. Penulis mengakui bahwa masih ada beberapa kelemahan dan kekurangan saat menyusun artikel ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf atas kekurangan tersebut. Segala kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk membantu menyempurnakan artikel ini. Penulis berharap artikel ini bisa memberikan manfaat untuk para ahli dan pembaca.

Jakarta, 17 Juni 2024



Salsa Adis Safitri



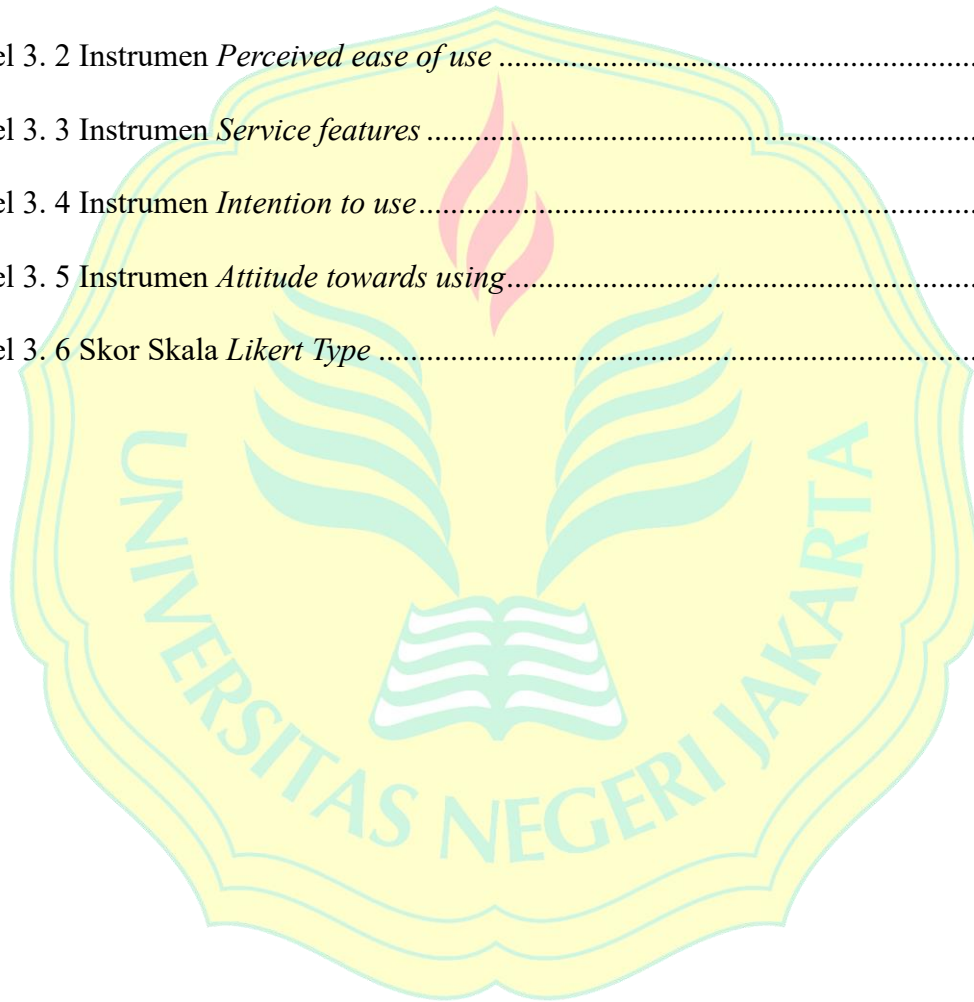
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Pendukung	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Teori.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	56

3.2.	Desain Penelitian.....	56
3.3	Populasi dan Sampel	57
3.4	Pengembangan Instrumen	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data	65
3.6	Teknik Analisis Data	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		70
4.1	Deskripsi Data	70
4.2	Hasil	82
4.3	Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP.....		106
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Implikasi.....	107
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	111
5.4	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA.....		114
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Restoran FastFood.....	3
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Instrumen <i>Perceived usefulness</i>	59
Tabel 3. 2 Instrumen <i>Perceived ease of use</i>	60
Tabel 3. 3 Instrumen <i>Service features</i>	62
Tabel 3. 4 Instrumen <i>Intention to use</i>	63
Tabel 3. 5 Instrumen <i>Attitude towards using</i>	64
Tabel 3. 6 Skor Skala <i>Likert Type</i>	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Restoran Cepat Saji Terpopuler.....	2
Gambar 1. 2 Ulasan Pelanggan Mc Donald's terkait <i>Self ordering kiosk</i>	5
Gambar 2. 1 Model TAM.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Minat Menggunakan <i>Self ordering kiosk</i>	121
Lampiran 2 Profil Responden	125
Lampiran 3 Tabulasi data	134
Lampiran 4 Model Struktural SmartPLS	146
Lampiran 5 Hasil Outer Loading Uji Validitas	146
Lampiran 6 Hasil Cross Loading Uji Validitas	147
Lampiran 7 Uji Realibilitas	148
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	148
Lampiran 9 Hasil Uji R-Square	149
Lampiran 10 Hasil Uji Q-Square	149
Lampiran 11 Hasil Uji F-Square	149
Lampiran 12 Hasil Uji Path Coefficient.....	149
Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis P Values.....	150
Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis T Statistics.....	151
Lampiran 15 Kartu Konsultasi Bimbingan.....	152
Lampiran 16 Hasil Turnitin.....	153
Lampiran 17 Riwayat Hidup Penulis	154