

**PENGARUH *USER INTERFACE*, *PERCEIVED EASE OF USE*, *SERVICE SPEED*, *TRANSACTION SECURITY*, DAN *PERSONALIZATION* PADA *SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST)* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN *AGE* SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI KASUS: MCDONALD'S PEMUDA)**

MUHAMMAD FIKRI ALAMSYAH

1710621106



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***THE INFLUENCE OF USER INTERFACE, PERCEIVED EASE OF USE,
SERVICE SPEED, TRANSACTION SECURITY, AND
PERSONALIZATION ON SELF-SERVICE TECHNOLOGY (SST)
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION WITH AGE AS A
MODERATING VARIABLE (CASE STUDY: MCDONALD'S PEMUDA)***

MUHAMMAD FIKRI ALAMSYAH

1710621106



Intelligentia - Dignitas

***This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree in Digital Business at the Faculty of Economics
and Business, University of Jakarta.***

***DIGITAL BUSINESS UNDERGRADUATE STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2025

ABSTRAK

Muhammad Fikri Alamsyah, Pengaruh User interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, dan Personalization pada Self Service Technology (SST) terhadap Customer Satisfaction dengan Age sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus: McDonald's Pemuda), Skripsi, Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User interface*, *Perceived Ease of Use*, *Service Speed*, *Transaction Security*, dan *Personalization* dalam penggunaan *Self-Service Technology* di McDonald's Pemuda, dengan *Age* sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi target berupa pelanggan McDonald's Pemuda berusia 17–65 tahun yang telah menggunakan *Self-Service Technology* minimal satu kali. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yang menghasilkan 252 responden yang memenuhi kriteria tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring melalui *Google Form* dan secara luring. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* dengan enam tingkat. Penelitian ini menganalisis 47 indikator menggunakan metode SEM-PLS, sebuah teknik statistik untuk menguji dan mengevaluasi model hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User interface*, *Perceived Ease of Use*, *Service Speed*, *Transaction Security*, dan *Personalization* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Namun, variabel moderasi *Age* hanya memberikan pengaruh moderasi pada beberapa hubungan antara variabel independen dan dependen, sedangkan beberapa lainnya tidak signifikan. Dari total 11 hipotesis yang diajukan, sebagian besar diterima, dengan catatan terdapat perbedaan efek moderasi *Age* terhadap hubungan variabel.

Kata Kunci: *Self Service Technology, User interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, Personalization, Customer Satisfaction, Age*

ABSTRACT

Muhammad Fikri Alamsyah, The Influence of User Interface, User-Friendliness, Service Speed, Transaction Security, and Personalization on Self-Service Technology (SST) toward Customer Satisfaction with Age as a Moderating Variable (Case Study: McDonald's Pemuda), Thesis, Jakarta, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

This study aims to analyze the influence of User interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, and Personalization in the use of Self-Service Technology at McDonald's Pemuda, with Age as a moderating variable. This research employs a quantitative approach with a target population consisting of McDonald's Pemuda customers aged 17–65 years who have used Self-Service Technology at least once. The sample was selected using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method, resulting in 252 respondents meeting the specified criteria. Data were collected through questionnaires distributed both online via Google Forms and offline. The measurement scale used was a six-point Likert scale. This study analyzed 47 indicators using the SEM-PLS method, a statistical technique for testing and evaluating model relationships between variables. The results of the study indicate that User interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, and Personalization have a positive and significant influence on Customer Satisfaction. However, the moderating variable Age only moderates certain relationships between independent and dependent variables, while others are not significant. Out of the 11 hypotheses proposed, most were accepted, with some differences in the moderating effects of Age on the relationships between variables.

Keyword: Self Service Technology, User interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, Personalization, Customer Satisfaction, Age

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP	: 197401152008011008
Bertindak sebagai	: Dosen Pembimbing I
Nama	: Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM
NIP	: 198103222023212013
Bertindak sebagai	: Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Muhammad Fikri Fikri Alamsyah
No. Registrasi	: 1710621106
Program Studi	: S1-Bisnis Digital
Judul Skripsi	: Pengaruh User Interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, dan Personalization pada Self Service Technology (SST) terhadap Customer Satisfaction dengan Age sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus: McDonald's Pemuda)

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

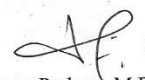
Dosen Pembimbing I


Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP. 197401152008011008

Jakarta, 27 Februari 2025
Dosen Pembimbing II


Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM
NIP. 198103222023212013

Mengetahui,
Koord. Program Studi S1 Bisnis Digital

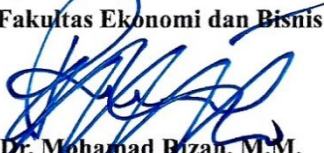

Ryna Parlyna, M.B.A
NIP. 197701112008122003

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Bizan, M.M. NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Diena Noviarini, MMSi. NIP 197511152008122002 (Ketua Sidang)		03/04/2025
2	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032012 (Penguji Ahli 1)		03/02/2025
3	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP 199107022023211023 (Penguji Ahli 2)		04/02/2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197401152008011008 (Pembimbing 1)		04/02/2025
5	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP 198103222023212013 (Pembimbing 2)		05/02/2025
Nama : Muhammad Fikri Alamsyah No. Registrasi : 1710621106 Program Studi : S1-Bisnis Digital Tanggal Lulus : 30 Januari 2025			

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fikri Alamsyah
NIM : 1710621106
Prodi : S1-Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *User interface*, *Perceived Ease of Use*, *Service Speed*,
Transaction Security, dan *Personalization* pada *Self Service Technology* (SST) terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Age* sebagai Variabel Moderasi (*Study Case*: McDonald's Pemuda).

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan. kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka. Pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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, 27 Februari 2025
Yang membuat pernyataan



Muhammad Fikri Alamsyah
NIM. 1710621106

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS 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 : Muhammad Fikri Alamsyah
NIM : 1710621106
Fakultas/Prodi : S1-Bisnis Digital
Alamat email : mhmmdfikrialamsyah@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 :

Pengaruh User interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, dan Personalization pada Self Service Technology (SST) terhadap Customer Satisfaction dengan Age sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus: McDonald's Pemuda).

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, 05 Februari 2025

Penulis

(Muhammad Fikri Alamsyah)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, skripsi ini saya persembahkan untuk Mamah, Ayah, Kakak, dan Adik tercinta. Terima kasih atas dukungan tanpa henti, doa yang tak pernah putus, serta usaha luar biasa yang telah kalian curahkan untuk memberikan kehidupan terbaik bagi saya. Terima kasih atas cinta yang tulus, kasih sayang yang melimpah, dan kehangatan yang selalu membuat hati merasa damai. Kalian adalah rumah, tempat di mana saya selalu merasa aman dan diterima sepenuhnya. Tak lupa, penghargaan terbesar juga saya berikan untuk diri sendiri, yang telah melalui perjalanan panjang ini dengan tekad dan keberanian. Meski banyak rintangan yang dihadapi, saya bersyukur karena memilih untuk tetap bertahan dan terus melangkah. Semoga setiap langkah baru yang akan diambil ke depan senantiasa diberkahi kemudahan. Jika pun ada kesulitan, semoga selalu ada pelajaran berharga dan keindahan yang menemani perjalanan itu.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam, beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini, yang berjudul “*Pengaruh User Interface, Perceived Ease of Use, Service Speed, Transaction Security, dan Personalization pada Self-Service Technology (SST) terhadap Customer Satisfaction dengan Age sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus: McDonald’s Pemuda)*,” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang cukup menguji. Namun, berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya keluarga tercinta serta sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, semua kendala tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
3. Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

5. Kedua orang tua, kakak dan adik peneliti, yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu serta memberi pengarahan dalam studi yang peneliti tempuh, serta Staf program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberkasan.
7. Seluruh teman-teman Bisnis Digital 2021 terkhusus untuk teman-teman Bisnis Digital C 2021 yang selalu menyala, memberikan *support*, selalu solid selalu mendukung untuk bisa maju bersama.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini agar menjadi lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti lain yang akan melanjutkan penelitian serupa.

Jakarta 27, Februari 2025



Muhammad Fikri Alamsyah

NIM. 1710621106