

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE
GACOAN (PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN UNIVERSITAS QUALITY)**

SKRIPSI

O l e h:

SHEILLA RAHMA KUSWARA

NPM: 2102020005



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2025

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE
GACOAN (PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN UNIVERSITAS QUALITY)**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

O l e h:

SHEILLA RAHMA KUSWARA

NPM: 2102020005



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIALDANHUKUM

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2025

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan (Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Quality)
Nama : SHEILLA RAHMA KUSWARA
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 19 February 2025

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Pembimbing Pendamping



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sheilla Rahma Kuswara

NPM : 2102020005

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan (Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Quality)”. Merupakan hasil dari penelitian asli karya peneliti. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu pada hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, penulis telah cantumkan dalam daftar Pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan hasil plagiat dari hasil karya tulis orang lain dengan disengajakan maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan mencabut gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai penanggungjawab karya ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 Maret 2025

Yang Menyatakan



Sheilla Rahma Kuswara

NPM : 2102020005

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan dan ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Penyayang, karena dengan bantuan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan (Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Quality)**.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin S,Pd., M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu untuk membimbing.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality sekaligus Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu untuk membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Universitas Quality yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada orang tua tercinta, Ayahanda Warasno dan Ibunda Kusmiati yang telah menjadi orang tua yang luar biasa hebat, dengan penuh kasih sayang membesarkan dan mendidik penulis serta

mendorong, memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang tanpa batas.

7. Kepada Saudara dari penulis Eka Cahyo Prabowo yang telah menjadi saudara yang luar biasa, terima kasih atas segala dukungan dan semangat yang memberi inspirasi dan kekuatan dalam perjalanan akademisku ini.
8. Tak lupa, terima kasih kepada keponakanku tercinta, Rayyan Arshakalif Prabowo, yang selalu berhasil membuatku tersenyum di tengah kesibukan menyusun penelitian ini. Tawa dan tingkah lucu menjadi hiburan sekaligus penyemangat yang tak tergantikan. Semoga kelak kamu tumbuh menjadi anak yang cerdas dan bahagia!
9. Teman seperjuangan selama masa kuliah sampai menyelesaikan skripsi, kelas 2A41 Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas doa dan dukungan selama penulis menjalani studi maupun menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada sahabat saya Syabilla Amanda, yang selalu menemani perjalanan kuliah ini, dari awal hingga penelitian ini selesai. Terima kasih atas semua dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah kita lalui.
11. Kepada Lia Amelia yang telah menemani penulis baik suka maupun duka sejak SMP hingga perjalanan kuliah ini. Semoga persahabatan kita lama.
12. Kepada Cindy Arieska yang hadir dalam hidupku karena kesukaan kita pada hal yang sama. Dari sekadar hobi, kita jadi sahabat yang saling berbagi cerita setiap hari.

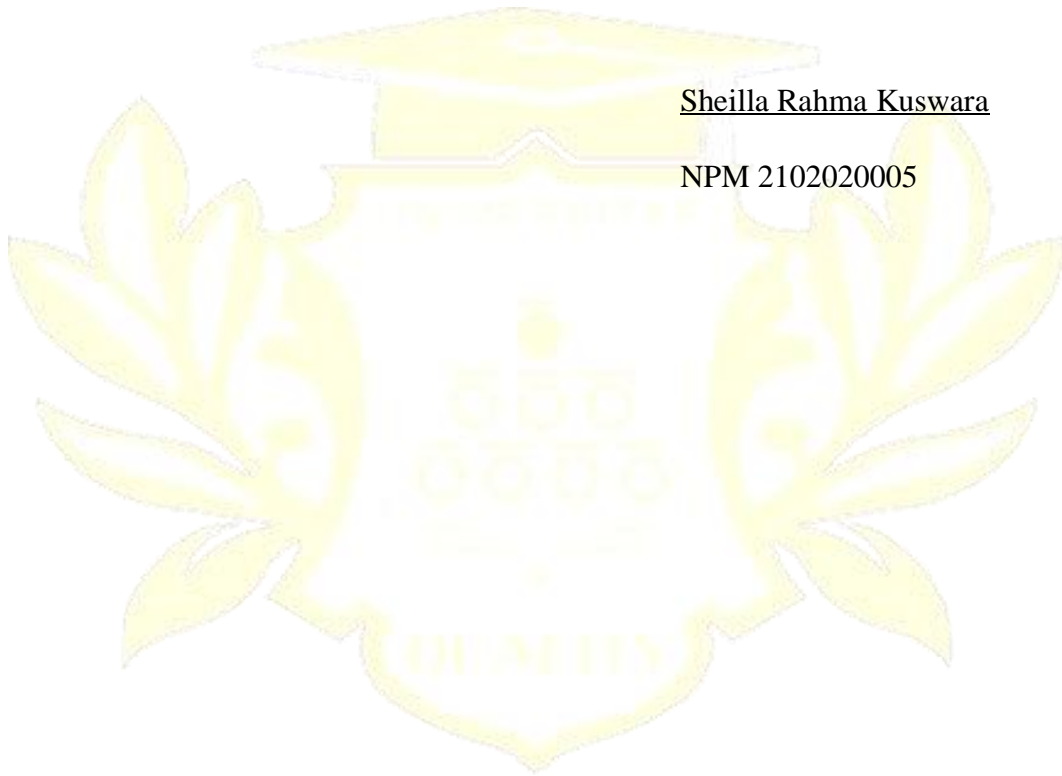
Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam proposal ini, sehingga penulis sangat berterimakasih apabila mendapatkan kritik dan masukan untuk memperbaikinya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu.

Medan, 12 Februari 2025

Penulis,

Sheilla Rahma Kuswara

NPM 2102020005



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teoritis	7
2.1.1. <i>Self Service Technology</i>	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	11
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Berpikir	26
2.4. Definisi Operasional	27
2.5. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Tempat dan Waktu.....	29
3.1.1. Tempat	29
3.1.2. Waktu.....	29
3.2. Populasi dan Sampel.....	29

3.2.1.	Populasi.....	29
3.2.2.	Sampel.....	30
3.3.	Jenis Penelitian	31
3.4.	Instrumen Penelitian	31
3.5.	Analisis Data	32
3.5.1.	Uji Validitas	32
3.5.2.	Uji Reabilitas.....	32
3.5.3.	Uji Normalitas	32
3.5.4.	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.5.5.	Uji Multikolinearitas.....	33
3.1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.3.	Uji Hipotesis.....	35
3.8.1.	Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	35
3.8.2.	Uji Signifikan Silmutan (Uji-f)	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.1.1.	Profil Singkat Mie Gacoan.....	36
4.1.2.	Visi dan Misi Mie Gacoan	36
4.1.3.	Menu dan Harga Mie Gacoan	37
4.1.4.	Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.5.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
4.1.6.	Analisis Statistik Deskriptif	48
4.2.	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	49
4.2.1.	Uji Validitas	49
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	51
4.3.	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	53
4.3.1.	Uji Normalitas	53
4.3.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.3.3.	Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)	57

4.5.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.6.1.	Uji Signifikan Persial (Uji-t).....	59
4.6.2.	Uji Signifikan Silmutan (Uji-f)	61
4.7.	Pembahasan.....	62
4.7.1.	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .	62
4.7.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.7.3.	Penengaruh <i>Self Service Technology</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67

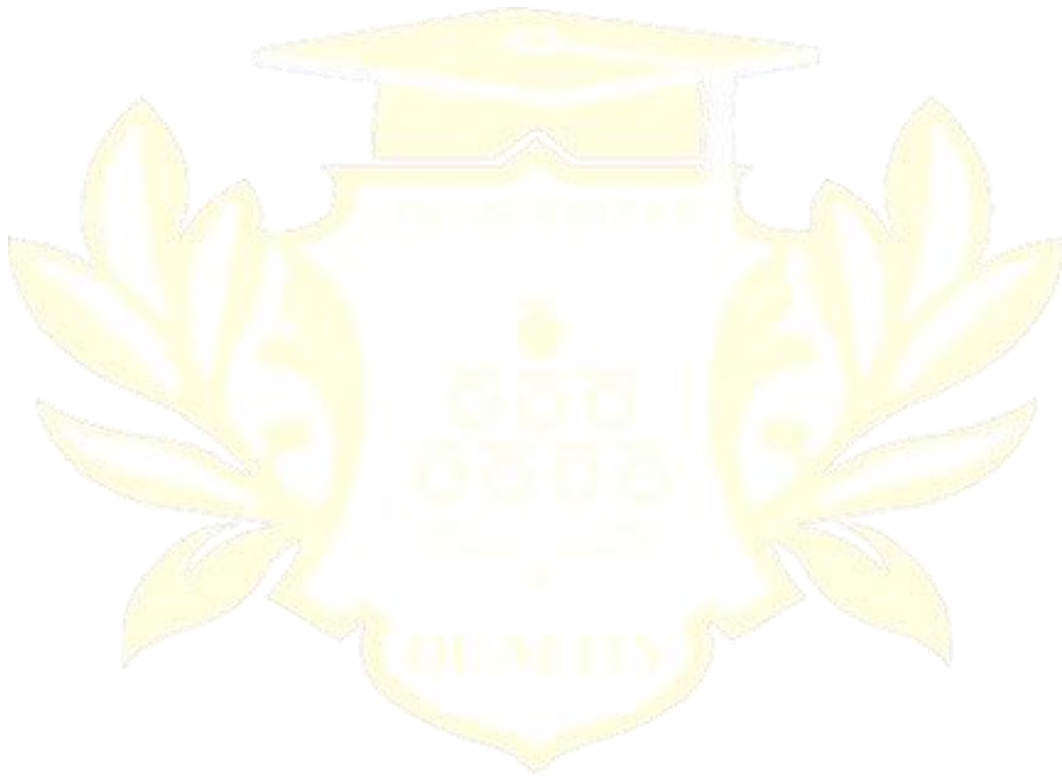


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Definisi Operasional	27
Tabel 3.1 Perencanaan Waktu	29
Tabel 3.2 Mahasiswa Prodi Manajemen	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Self Service Technology (X1).....	39
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X2)	42
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan (Y)	45
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Self Service Technology (X1)	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Self Service Technology (X1).....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	52
Tabel 4.13 Uji Reabilitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	55
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R-Square).....	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan (Uji-t).....	59
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan (Uji-f).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1 Nama Menu dan Harga Mie Gacoan.....	37
Gambar 4.2 Uji Grafik Histogram	53
Gambar 4.3 Normal Probability Plot.....	54
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	71
Lampiran 2	72
Lampiran 3	73
Lampiran 4	77
Lampiran 5	83
Lampiran 6	88
Lampiran 7	89
Lampiran 8	90

