

**PENGEMBANGAN MODEL KUALITAS
LAYANAN BERBASIS ADOPSI
TEKNOLOGI UNTUK *COFFEE SHOP* DI
KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai
derajat sarjana**



Oleh:

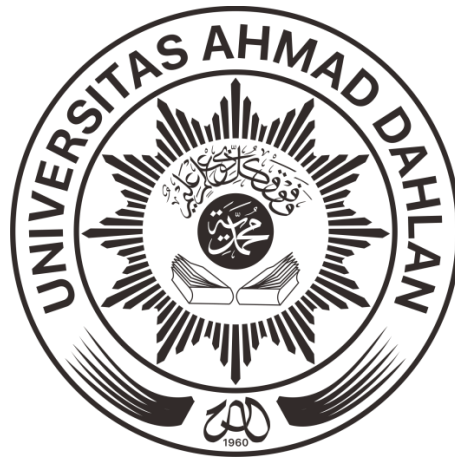
**Nur Rahman Efendi
1800019037**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

***DEVELOPMENT OF A SERVICE QUALITY
MODEL BASED ON TECHNOLOGY
ADOPTION FOR COFFEE SHOP IN
YOGYAKARTA CITY***

S-1 THESIS

*Submitted as a partial fulfillment of the requirements for the attainment of
the Bachelor Degree*



By:

**Nur Rahman Efendi
1800019037**

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY
AHMAD DAHLAN UNIVERSITY
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN MODEL KUALITAS LAYANAN
BERBASIS ADOPSI TEKNOLOGI UNTUK *COFFEE SHOP* DI
KOTA YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nur Rahman Efendi

1800019037

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan**

Menyetujui:

Dosen Pembimbing



**Utaminingsih Linarti S.T., M.T.
NIPM. 19821005 201503 011 1202797**

1960

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN MODEL KUALITAS LAYANAN
BERBASIS ADOPSI TEKNOLOGI UNTUK *COFFEE SHOP* DI
KOTA YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NUR RAHMAN EFENDI
1800019037**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 15 Mei 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Susunan Dewan Penguji

Ketua : Utaminingsih Linarti S.T., M.T.


.....

Penguji 1 : Amalia Yuli Astuti, S.T.,M.T.


.....

Penguji 2 : Choirul Bariyah, S.T., M.T.


.....

Mengetahui

**Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan**





**Prof. Dr. Ir. Siti Jamilatun, M.T.
NIPM.19660812 199601 011 0784324**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Rahman Efendi

NIM : 180019037

Prodi : Teknik Industri

Judul TA/Skripsi : Pengembangan model kualitas layanan berbasis adopsi
teknologi untuk *coffee shop* di kota yogyakarta

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya sendiri bukan jiplakan atau pikiran dari orang lain. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi.

Yogyakarta, 15 Mei 2024

Yang menyatakan,



Nur Rahman Efendi

1800019037

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Rahman Efendi
NIM : 180019037
Fakultas : Teknologi Industri
Judul tugas akhir : Pengembangan Model Kualitas Layanan Berbasis Adopsi
Teknologi Untuk *Coffee Shop* Di Kota Yogyakarta
Email : nur1800019037@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Teknik Industri

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengolahan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~) karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 15 Mei 2024
Yang menyatakan,



Nur Rahman Efendi

Mengetahui, Pembimbing



**Utaminingsih Linarti S.T., M.T.
NIPM. 19821005 201503 011 1202797**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Rahman Efendi
NIM : 1800019022
Email : nurl1800019037@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Teknologi Industri
Program Studi : Teknik Industri
Judul tugas akhir : Pengembangan Model Kualitas Layanan Berbasis
Adopsi Teknologi Untuk *Coffee Shop* Di Kota
Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 15 Mie 2024



Nur Rahman Efendi

KATA PENGANTAR”



Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillahirobbil ’alamin senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat dan ridhoNya, sehingga skripsi dengan judul “**PENGEMBANGAN MODEL KUALITAS LAYANAN BERBASIS ADOPSI UNTUK *COFFEE SHOP* DI KOTA YOGYAKARTA**” dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah yang telah membebaskan kita dari zaman kegelapan.

Dalam menyusun laporan ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran sehingga tugas akhir/skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Orang tuaku tercinta, terimakasih atas do’a, cinta, kasih sayang, dukungan moral maupun materil, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
4. Ibu Prof. Dr. Ir. Siti Jamilatun, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan.
5. Bapak Hapsoro Agung Jatmiko, S.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan.
6. Ibu Utaminingsih Linarti, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan motivasi, inspirasi, bantuan, waktu, dan kesabarannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak Farid Ma’ruf, S.T., M.Sc. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama penulis menjalani masa perkuliahan dari awal hingga akhir.
8. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu yang berarti bagi penulis.

Selain itu, dalam penyusunan tugas akhir ini jika terdapat kesalahan penulisan baik sengaja maupun tidak disengaja penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan mahasiswa teknik industri pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 15 Mei 2024



Nur Rahman Efendi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR”	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar.Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Batasan Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan.Masalah.....	15
F. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Tinjauan Pustaka	17
B. Dasar Teori.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Objek.penelitian.	42
B. Pendefinisian dan item variabel	42
C. Penentuan Variabel Bebas Dan Hipotesis Data Penelitian	46
D. Model Dan Hipotesis Data Penelitian	47
E. Sumber Data Yang Diperoleh	48
F. Metode Pengumpulan Data	48

G. Penentuan.Sampel.	49
H. Tahapan.penelitian	50
I. <i>Flowchart</i> penelitian	52
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	54
A. Pengumpulan Data	54
B. Deskripsi Data Responden	57
C. Pengolahan data	61
D. Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram penerapan layanan berbasis adopsi teknologi	4
Gambar 1.2 Diagram yang Sudah Menerapkan Layanan Berbasis Adopsi Teknologi	5
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	47
Gambar 3. 2 Flowchart Diagram Alur Penelitian	53
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas	61
Gambar 4,3 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjau Pustaka.....	21
Tabel 3.1 Definisi Dan Item.Variabel.Independen (X).....	42
Tabel 3.2 Definisi dan item variabel dependen (Y).....	46
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel	55
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel <i>Functionality</i> X1	57
Tabel 4.3 Deskripsi data responden	58
Tabel 4.4 Frekuensi Data Responden.....	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.7 Nilai <i>Koefisien Regresi</i>	65
Tabel 4.8 Rasional Rata-Rata Data	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik T	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik F.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	73
Tabel 4.12 Interpretasi Koefisien Korelasi	73

PENGEMBANGAN MODEL KUALITAS LAYANAN BERBASIS ADOPSI TEKNOLOGI UNTUK *COFFEE SHOP* DI YOGYAKARTA

Nur Rahman Efendi
1800019037

ABSTRAK

Saat ini, Yogyakarta memiliki sekitar 800 *coffee shop* yang beroperasi. Perkembangan teknologi dalam *coffee shop* meningkatkan kualitas layanan, efektivitas dan efisiensi (seperti halnya kemudahan akses kecepatan layanan, ketepatan waktu). dari hasil survei yang melibatkan 30 cafe, dimana hasil yang diperoleh dari penerapan layanan seperti *Functionality* (9%), *Enjoyment* (12%), *Security* 13%, *Assurance* 16%, *Design* 15%, *Convenience* 16%, *Customization* 19% dari hasil diperoleh penerapan layanan berbasis adopsi teknologi belum sepenuhnya diterapkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan berbasis adopsi teknologi perlu dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model kualitas layanan dan penggunaan layanan berbasis adopsi teknologi di *coffee shop* di Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik sampling purposive (hanya pelanggan yang berada di wilayah kota yogyakarta). Jumlah sampel yang digunakan sebesar 173 diperoleh dengan menggunakan metode jumlah item pertanyaan dikali 5, dengan pengolahan data menggunakan *software* SPSS 27 metode yang digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat berpengaruhnya faktor independen terhadap faktor dependen sebesar 44,8%, Sisanya 55,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai 44.8% masuk kedalam kategori sedang artinya Semakin mendekati 0,40 nilai semakin rendah, dan semakin mendekati 0,599 nilai semakin tinggi, berarti nilai tersebut diartikan sedang.

Kata Kunci : Adopsi Teknologi, Model Kualitas Layanan, Regresi Linier Berganda

Development Of A Service Quality Model Based On Technology Adoption For Coffee Shop In Yogyakarta City

Nur Rahman Efendi
1800019037

Abstract

Currently, Yogyakarta has around 800 operating coffee shops. Technological developments in coffee shops improve service quality, effectiveness and efficiency (such as ease of access, speed of service, timeliness). from the results of a survey involving 30 cafes, where the results obtained from the implementation of services such as Functionality (9%), Enjoyment (12%), Security 13%, Assurance 16%, Design 15%, Convenience 16%, Customization 19% of the results obtained the implementation of services based on technology adoption has not been fully implemented. Therefore, improving service quality based on technology adoption needs to be done. This research aims to develop a model of service quality and service use based on technology adoption in coffee shops in Yogyakarta.

This research is quantitative research using purposive sampling techniques (only customers in the Yogyakarta city area). The number of samples used was 173 obtained using the method of number of question items multiplied by 5, with data processing using SPSS 27 software. The method used was multiple linear regression analysis.

he research results show that the level of influence of independent factors on dependent factors is 44.8%. The remaining 55.2% is influenced by other factors not examined in this research. The value of 44.8% is in the medium category, meaning that the closer to 0.40 the value is, the lower the value, and the closer to 0.599 the value is higher, meaning the value is interpreted as moderate.

Keywords: Technology Adoption, Service Quality Model, Multiple Linear Regression