

**PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)**

Jefry Wijaya¹, Vonny Tiara Narundana²
Universitas Bandar Lampung, Indonesia^{1,2}

✉ Corresponding Author:

Nama Penulis: Jefry Wijaya

E-mail: Jefry.wijaya.21011044@UBL.ac.id

Abstract: One of the well-known fast food chains in Indonesia is McDonald's. This research seeks to investigate and evaluate the influence of Self-Order Kiosks and QRIS on Customer Satisfaction levels at the McDonald's restaurant in Bandar Lampung, both individually and collectively. A sample of 140 participants was utilized for this study, selected through Hair's formula and the Purposive Sampling technique. The analytical methods employed in this research include validity and reliability testing, descriptive statistical analysis, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (incorporating the T Test and F Test), and the assessment of the coefficient of determination. The findings indicate that both Self-Order Kiosks and QRIS have a positive impact on Customer Satisfaction, both in isolation and in combination.

Keywords: Customer Satisfaction, QRIS, Self-Order Kiosk

Abstrak: Salah satu restoran cepat saji yang popular di Indonesia adalah McDonald's. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis dampak dari Self-Order Kiosk dan QRIS terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan di restoran McDonald's Bandar Lampung secara parsial dan simultan. Sebanyak 140 partisipan berkontribusi dalam penelitian ini, yang dipilih dengan menggunakan rumus Hair serta metode Purposive Sampling. Metode yang digunakan dalam temuan ini mencakup pengujian validitas, pengujian reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis (yang meliputi Uji T dan Uji F), serta pengujian koefisien determinasi. Hasil penelitian menyatakan Self-Order Kiosk dan QRIS mempengaruhi secara positif pada Kepuasan Pelanggan baik secara parsial dan simultan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, QRIS , Self-Order Kiosk

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

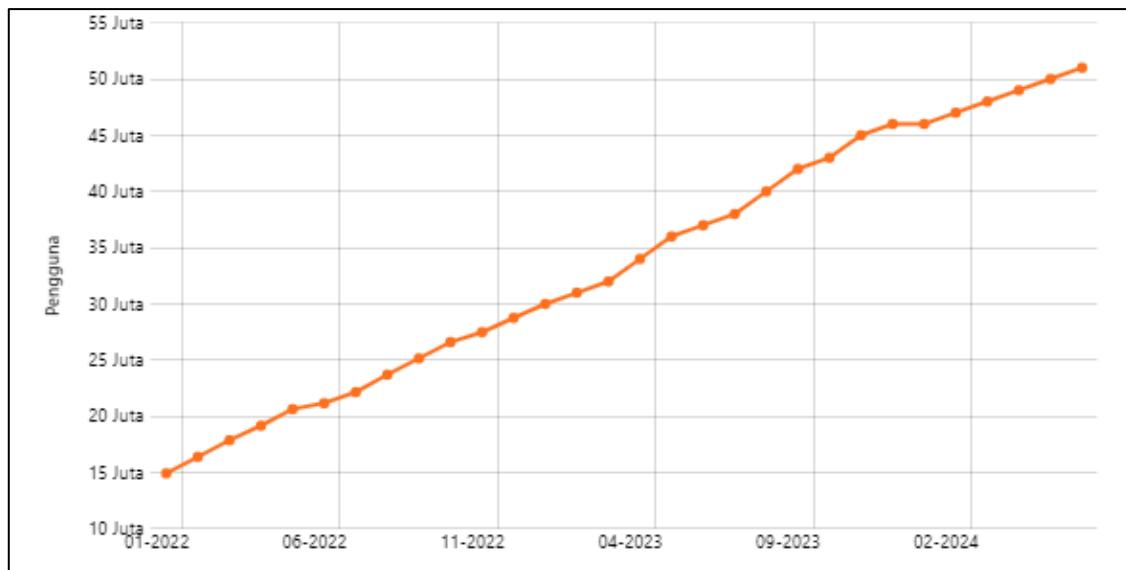
1. PENDAHULUAN

Era Digital saat ini semakin berkembang, berbagai industri beradaptasi dengan platform digital dan bertransformasi untuk dapat meningkatkan konsumen. Teknologi dan inovasi baru yang hadir memungkinkan berbagai industri dapat melaksanakan kegiatan dengan lebih efektif dan efisien dalam hal pelayanan untuk kebutuhan konsumen. Aktivitas yang dulunya dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan hanya dengan menekan tombol pada perangkat. Ini adalah inovasi yang telah diadopsi oleh perusahaan seiring dengan kemajuan teknologi (Safitri 2024). Menurut Kotler dalam Ramanda Fichan dan Tiara Narundana(2022) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap seberapa baik tingkat pelayanan yang mereka harapkan. Menurut Desanuari and Ludtriani(2022) Teknologi Layanan Mandiri merupakan salah satu bentuk inovasi dalam pengembangan bisnis yang menawarkan layanan secara langsung sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Self-Order Kiosk telah diimplementasikan di berbagai lokasi, termasuk supermarket, bank, serta beberapa restoran cepat saji McDonald's (Yesika, 2019) dalam Safitri (2024). *Self-Order Kiosk* menawarkan keuntungan berupa kontrol bagi pelanggan, menciptakan pengalaman baru, meningkatkan penjualan perusahaan, serta menghasilkan kepuasan pelanggan.

Adapun Inovasi baru yang dapat membantu perusahaan di berbagai industri saat ini yaitu inovasi dalam pembayaran transaksi menggunakan QR Code. Menurut Bank Indonesia dalam Sartika(2022) menyatakan QRIS adalah suatu standar pembayaran yang memanfaatkan teknologi Kode QR yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Tujuan dari penerapan QRIS adalah untuk memfasilitasi, mempercepat, serta memastikan keamanan dalam setiap proses transaksi. QRIS mengintegrasikan berbagai jenis QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) melalui penggunaan QR Code.McDonald's adalah jaringan restoran cepat saji di Indonesia yang telah menerapkan inovasi *Self-Order Kiosk* dan QRIS untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna QRIS (Januari 2022-Juni 2024)



Sumber: (Ahdiat 2024)

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menunjukkan bahwa pada bulan Juni atau akhir semester pertama tahun 2024, terdapat sekitar 51 juta konsumen yang memanfaatkan QRIS. Angka ini mengalami peningkatan sekitar 14 juta atau 38% jika dibandingkan dengan bulan Jun tahun sebelumnya. Hal ini juga ditandai dengan adaptasi masyarakat Indonesia terhadap perkembangan teknologi sehingga masyarakat mulai menerapkan kebiasaan baru dalam melakukan transaksi secara digital.

Tabel 1. Hasil Tabel Restoran Cepat Saji dengan Layanan Unggulan Tahun 2023

Nama Data	Nilai
KFC	38,9
McDonald's	33,3
Richeese Factory	5,9
A&W	4,9
Burger King	4,9
Wendys	3
CFC	2,8
Texas	1,9
Carls Jr	1,4
Lainnya	3,1

Sumber: (Cindy Mutia Annur 2023)

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

Berdasarkan Data Tabel diatas dalam kategori Restoran Cepat Saji dengan Pelayanan Terbaik Menurut Pendapat Masyarakat Indonesia 2023yaitu di posisi pertama yaitu KFC sebanyak 38,9%, diikuti oleh McDonald's sebanyak 33,3%, Richeese Factory sebanyak 5,9%, dan lainnya seperti A&W, Burger King, Wendys, CFC, Texas, Carls Jr.Menurut data grafik diatasdari segi pelayanan walaupun Mc Donald's sudah menggunakan *Self-Order Kiosk* dan juga QRIS sebagai elemen pelengkap dalam sistem pembayaran, Namun, McDonald's masih berada di posisi kedua kalah oleh KFC dalam pelayanan. Menurut Punuindoong dalamPuspitasari dan Nurmaning(2024) menyatakan kualitas layanan merujuk pada standar kelebihan yang diharapkan serta pengendalian terhadap standar kesempurnaan dalam memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan pengamatan langsung terdapt sejumlah kendala yang dialami pelanggan saat menggunakan *Self-Order Kiosk* dan QRIS di McDonald's. beberapa pelanggan yang belum familiar dengan teknologi ini merasa kesulitan untuk mengoperasikannya tanpa bantuan dari karyawan. Dan pada melakukan pembayaran pelanggan cukup sulit dan sering gagal dalam transaksi dikarenakan adanya batas waktu yang ditentukan.

Mengacu pada penjelasan yang telah disampaikan, masalah yang diidentifikasi sebagai berikut.: (1) Dari segi pelayanan apakah *Self-Order Kiosk* dapat memberikan kepuasan untuk pelanggan selain konter traditional. (2) Apakah adanya QRIS dapat mempermudah pelayanan dengan lebih efisien. Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah penulis rangkai,Beberapa rumusan masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut.: (1) Apakah *Self-Order Kiosk* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald's Bandar Lampung. (2) Apakah QRIS berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggandi McDonald's Bandar Lampung. (3) Apakah *Self-Order Kiosk* dan QRIS Bersama-sama berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan McDonald's Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini untuk memahami: (1) Pengaruh *Self-Order Kiosk* terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus McDonald's Bandar Lampung. (2) Pengaruh QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus McDonald's Bandar Lampung. (3) Pengaruh *Self-Order Kiosk* dan QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus McDonald's Bandar Lampung.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono dalam Safitri(2024) menyatakan,walaupun alat penelitian yang diterapkan untuk pengumpulan data bersifat kuantitatif atau statistik, studi yang mengadopsi metodologi kuantitatif ini menganalisis kelompok atau sampel dalam konteks yang sesuai. Jangka waktu penelitian akan dilaksanakan dari bulan November hingga bulan Desember dengan sasaran responden yang ditentukan yaitu konsumen McDonald's Bandar Lampung. Metode yang diterapkan mencakup;Statistik Deskriptif, Pengujian Validitas, Pengujian Reliabilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Pengujian Hipotesis, dan Pengujian Koefisien Determinasi.

Seperti yang dikatakan Sugiyono dalam Safitri(2024) populasi merupakan kategori yang mencakup berbagai topik dengan atribut dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh para peneliti untuk dianalisis dan dipastikan. Penelitian ini berfokus pada ukuran populasi tidak terpadat populasi pasti yang merupakan pelanggan dari pada McDonald's Bandar Lampung atau disebut dengan populasi tak terhingga. Sampel yang digunakan dalam temuan ini diambil dengan metode Purposive Sampling dikarenakan banyaknya pelanggan yang memiliki latar belakang yang variative, jadi syarat yang diambil antara lain:

- 1) Memiliki rentang usia 16 sampai 45.
- 2) Pelanggan McDonald's yang berdomisili di Bandar Lampung.
- 3) Sudah pernah mencoba Self-Order Kiosk dan Pembayaran via QRIS setidaknya satu kali.

Populasi yang digunakan adalah populasi yang tidak terhingga.Dengan demikian, proses pengambilan sampel dilakukan melalui metode rumus Hair dalam Safitri(2024), berdasarkan rumus yang ada, ukuran sampel minimum ditentukan dengan mengalikan 5-10 dengan jumlah variabel indikator pertanyaan dalam penelitian. Perhitungannya adalah:

Jumlah Sampel= $10 \times \text{Jumlah Indikator}$.

Jumlah Sampel= $10 \times 14 = 140$ Sampel.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

Dengan demikian, sampel yang diperlukan untuk melaksanakan uji penelitian adalah sebanyak 140 sampel.

3. HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwasemua variabel dinyatakan valid, karena hasil dari R_{hitung} lebih besar dibanding R_{tabel} , jadi semua variabel dapat digunakan untuk pengukuran. Variabel dianggap reliabel karena nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh melebihi ambang batas reliabilitas yang telah ditentukan, yaitu 0,60, sehingga semua variabel dapat dikategorikan sebagai reliabel.

Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Self-Order Kiosk	140	10	40	33.05	4.253
QRIS	140	7	28	23.78	3.020
Kepuasan Pelanggan	140	6	24	19.84	3.007
Valid N (listwise)	140				

Sumber: IBM SPSS Version 30

Berdasarkan analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan, kita dapat menggambarkan distribusi data yang diperoleh sebagai berikut:

1. Variabel *Self-Order Kiosk* (X_1) menunjukkan bahwa nilai terendah yang tercatat adalah 10, sedangkan nilai tertinggi mencapai 40. Rata-rata dari Self-Order Kiosk adalah 33,05, dengan deviasi standar sebesar 4,253.
2. Variabel QRIS (X_2) dapat dijelaskan berdasarkan data yang ada, di mana nilai terendah tercatat sebesar 7 dan nilai tertinggi mencapai 28. Rata-rata nilai QRIS adalah 23,78, dengan deviasi standar data sebesar 3,020.
3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dijelaskan berdasarkan data yang ada, dimana nilai terendah tercatat sebesar 6 dan nilai tertinggi mencapai 24. Rata-rata Kepuasan Pelanggan adalah 19,84, dengan deviasi standar sebesar 3,007.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.886	1.573		1.199	.233
	X1	.188	.058	.267	3.240	.002
	X2	.493	.082	.495	6.018	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: IBM SPSS Version 30

Berdasarkan hasil pengujian di atas, model regresi linear berganda diperoleh dengan hasil sebagai berikut:

$$Y = 1,886 + 0,188X_1 + 0,493X_2 + e$$

1. Nilai Constant (a) sebesar 1,886 menunjukkan hasil positif, yang berarti jika nilai Self-Order Kiosk dan QRIS adalah nol, maka Kepuasan Pelanggan akan mencapai 1,886 satuan.
2. Hasil variabel Self-Order Kiosk bernilai 0,188 yang dapat diartikan Kepuasan Pelanggan bertambah senilai 0,188 sehingga variabel bebas bernilai konsisten.
3. Hasil dari variabel QRIS bernilai 0,493 yang dapat diartikan Kepuasan Pelanggan bertambah senilai 0,493 sehingga variabel bebas bernilai konsisten.

Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F)

Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara Variabel X (Self-Order Kiosk, QRIS) dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) Tingkat kepercayaan sebesar 95% atau $\alpha = 0,05$ ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

- 2) Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 atau T_{hitung} berada di bawah T_{tabel} , maka variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

T_{tabel} dapat ditemukan menggunakan rumus berikut:

$$T_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 140-2-1) = 0,025; 137 = 1,977$$

Tabel 4. Hasil dari Pengujian Uji T

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.886	1.573	1.199	.233
	X1	.188	.058	.267	.002
	X2	.493	.082	.495	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: IBM SPSS Version 30

Berdasarkan hasil dari Uji T, diperoleh:

- 1) Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat dinyatakan bahwa nilai T_{hitung} untuk Variabel X₁ (Self-Order Kiosk) mencapai 3,240, yang melebihi nilai T_{tabel} sebesar 1,977, dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menunjukkan bahwa Self-Order Kiosk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- 2) Berdasarkan pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa nilai T_{hitung} untuk Variabel X₂ (QRIS) mencapai 6,018, yang melebihi nilai T_{tabel} sebesar 1,977, dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Oleh karena itu, H_0 dapat ditolak dan H_1 diterima, yang menunjukkan bahwa QRIS memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)**

Uji F (Simultan)

Tabel 5. Hasil Pengujian Uji F

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	621.033	2	310.516	66.868	<.001 ^b
	Residual	636.189	137	4.644		
	Total	1257.221	139			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: IBM SPSS Version 30

Dari analisis yang dilakukan hasil Uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 66,868 yang lebih besar dibandingkan dengan $F_{tabel} = f(k; n-k) = f(2; 140-2) = f(2; 138) = 3,06$, dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, maka Self-Order Kiosk dan QRIS berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Pengujian Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.703 ^a	.494	.487	2.155	

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: IBM SPSS Version 30

Berdasarkan hasil analisis Koefisien Determinasi yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwanilai Rsquare 0,494 menunjukan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* sebesar 49,4%. Dan variabel selain Self-Order Kiosk dan QRIS memberikan pengaruh sebesar 51%.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

4. PEMBAHASAN

Self-Order Kiosk pada Kepuasan Pelanggan

Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan Self-Order Kiosk memberikan dampak yang menguntungkan pada kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas dari *Self-Order Kiosk* dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan pemahaman dan pelajaran bahwa mesin *Self-Order Kiosk* yang ada di McDonald's memiliki dampak yang baik untuk pelanggan dalam hal memesan menu karena banyak sekali pengaruh positif yang didapat seperti cepat, mudah dan praktis untuk seorang konsumen yang mau memesan menu di McDonald's. penelitian sejenis (Stanley, Pratama, and Subakti 2023), (Sanusi and Siaputra 2022) menyatakan bahwa Self-Order Kiosk berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan, dimana peran Self-Order Kiosk membantu untuk dapat memesan menu menjadi lebih praktis.

QRIS pada Kepuasan Pelanggan

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa QRIS memberikan pengaruh yang menguntungkan terhadap kepuasan pelanggan, sebab pelanggan merasa puas ketika melakukan pembayaran yang cepat, mudah, dan aman. Penelitian ini memberikan pelajaran dimana zaman yang semakin canggih dan alat pembayaran akan lebih mudah dengan menggunakan QRIS, yang dapat mencakup segala jenis pembayaran dengan mudah, cepat, dan aman. Penelitian ini juga sama dengan penelitian (Nainggolan, Silalahi, and Sinaga 2022) dan (Ramadhani and Arman 2023) bahwa pembayaran menggunakan QRIS berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Self-Order Kiosk, QRIS pada Kepuasan Pelanggan

Hasil dari penelitian ini yaitu *Self-Order Kiosk* dan QRIS berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald's Bandar Lampung. Penelitian ini menyatakan bahwa Self-Order Kiosk berpengaruh baik dalam hal menangani pembelian dan pembayaran tanpa adanya masalah dan dapat beroperasi dengan baik.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

Dan QRIS sangat membantu masyarakat dalam hal pembayaran dengan cepat, mudah, aman dan menguntungkan bagi penggunanya.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dihasilkan dari temuan ini mencakup beberapa poin penting, yaitu:

- 1) *Self-Order Kiosk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald's Bandar Lampung.
- 2) QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald's Bandar Lampung.
- 3) *Self-Order Kiosk* dan QRIS Bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald's Bandar Lampung.

6. REFERENSI

- Ahdiat, Adi. 2024. "Jumlah Konsumen Pengguna QRIS Sampai Semester I 2024." *A. Ahdiat.* <https://databoks.katadata.co.id/ekonomi-makro/statistik/6710f6415d7ff/jumlah-konsumen-pengguna-qris-sampai-semester-i-2024> (October 17, 2024).
- Arsih, Yayuk, Adhadi Praja, Sandi Perdian, Sugeng Santoso, and R. Nurhidajat. 2022. "Penerapan Teknologi Self-Service Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Pada Usaha Ritel Food and Beverage." *Jurnal Administrasi Profesional* 3(2): 11–24. doi:10.32722/jap.v3i2.5125.
- Cindy Mutia Annur. 2023. "Inilah Restoran Cepat Saji Yang Memberikan Pelayanan Terbaik Menurut Warga Indonesia." *Cindy Mutia Annur.* <https://databoks.katadata.co.id/produk-konsumen/statistik/11c08702b60ff63/inilah-restoran-cepat-saji-yang-memberikan-pelayanan-terbaik-menurut-warga-indonesia> (November 17, 2024).
- Desanuari, Gita Fitri, and Regi Ludtriani. 2022. "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Pengembangan Usaha Dan Kepuasan Konsumen Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Model Bisnis Restoran." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1(4): 268–73.
- Dianti, Yira. 2017. "QRIS Indonesia, Pengertian, Manfaat." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 4(1): 5–24. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf>.
- Hakim, M. Ferlin Aziz, Ardansyah, and Hepiana Patmarina. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Kapal Mutiara Berkah 1." *Jurnal EMT KITA* 7(3): 688–95. doi:10.35870/emt.v7i3.1188.
- Nainggolan, Euricho Guterres Mindo, Bonardo T F Silalahi, and Ertitin M Sinaga. 2022.

PENGARUH SELF-ORDER KIOSK DAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS MCDONALD'S BANDAR LAMPUNG)

- “Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar.” *Manajemen : Jurnal Ekonomi* 4(1): 24–32. doi:10.36985/manajemen.v4i1.351.
- Puspitasari, Devi, and Bina Andri Nurmaning. 2024. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi* 1(8): 461–72. doi:10.62335/dm8jbf14.
- Ramadhani, Vania Winda, and Arman Arman. 2023. “Pengaruh Daftar Menu Sistem Barcode Dan Pembayaran Qris Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Toffee Airlangga.” *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 5(2): 1371–80. doi:10.31539/jomb.v5i2.6914.
- Ramanda Fichan, M., and Vonny Tiara Narundana. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online Di Bandar Lampung.” *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi* 1(3): 635–44. doi:10.54443/sinomika.v1i3.328.
- Safitri, Salsa Adis. 2024. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Self Ordering Kiosk Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Pada Pelanggan Restoran Cepat Saji).” 1192: 304–17.
- Sanusi, Felicia, and Hanjaya Siaputra. 2022. “Pengaruh Penggunaan Self Ordering Kiosk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Konsumen Di McDonald's Pada Era New Normal.” *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*.
- Sartika, Putri Surya. 2022. “Implementasi Aplikasi QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Daud Beureueh 1) Disusun.” 9: 356–63.
- Stanley, Berthania, Yudha Pratama, and Agung Gita Subakti. 2023. “The Impact of Self-Order Kiosk and Service Quality on Customer Experience in McDonald's Citra Garden 6 Jakarta.” *E3S Web of Conferences* 426. doi:10.1051/e3sconf/202342602073.
- Teressa, Benedicta, Jovita Intan Lukito, Adriana Aprilia, and Fransisca Andreani. 2024. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 18(1): 1–14. doi:10.9744/pemasaran.18.1.1-14.
- Yudhistira Indrawan, Ignatius. 2020. “Rancang Bangun Sistem Self-Service Document Printing Kiosk Berbasis Web Dengan Metode Rapid Application Development (Studi Kasus: Biro Informasi Akademik Universitas Multimedia Nusantara).” : 7–13.