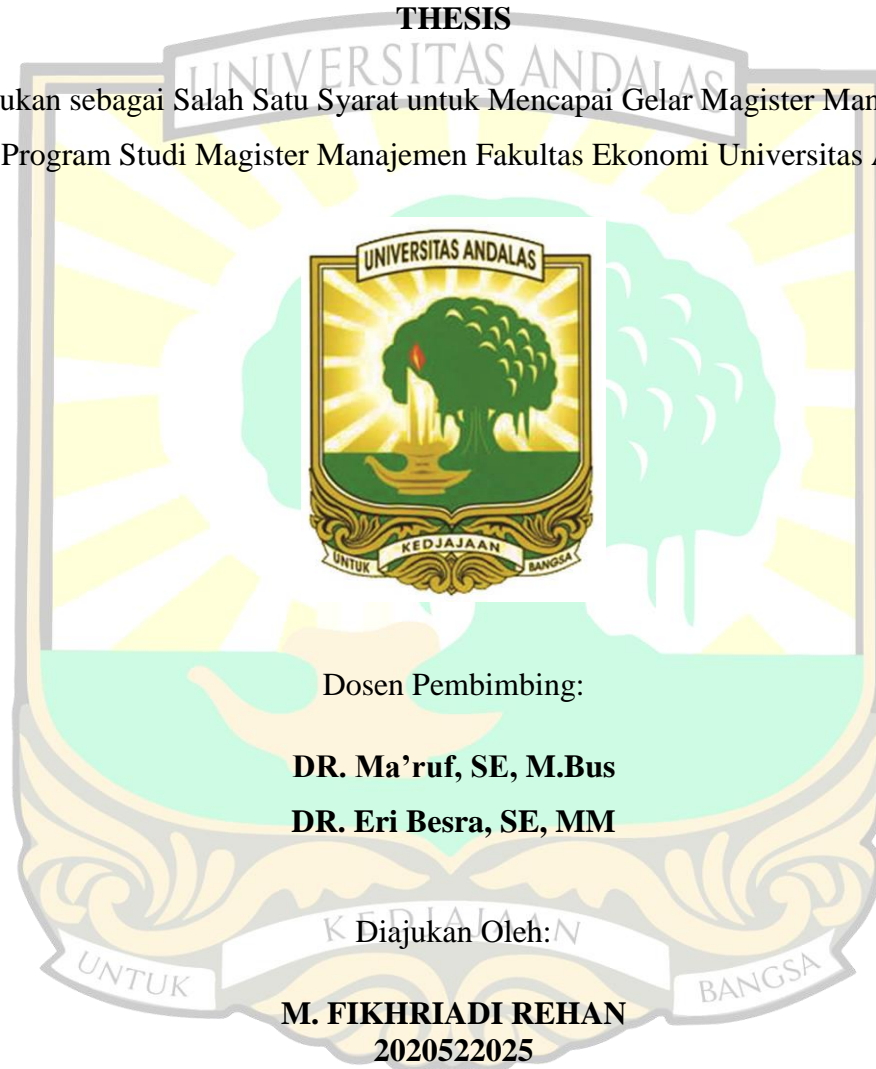


**Analisis Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna
Aplikasi *Point Of Sales* (POS) yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna
Aplikasi Kasir (POS) untuk Sektor Bisnis *Food and Beverage* (F&B) di Kota
Padang**

THESIS

Ditujukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Dosen Pembimbing:

DR. Ma'ruf, SE, M.Bus

DR. Eri Besra, SE, MM

Diajukan Oleh:

M. FIKHRIADI REHAN
2020522025

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

Analisis Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Point Of Sales (POS) yang Dimediasi oleh Kepuasan Pengguna Aplikasi *Point Of Sales* (POS) untuk Sektor Bisnis *Food and Beverage* (Fnb) di Kota Padang

¹M. Fikhriadi Rehan, ²M. Ma'ruf, ³Eri Besra

¹Magister manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas

^{2,3}Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas

¹e-mail: fikriadirehan@gmail.com ²maruf@eb.unand.ac.id ³eribesraunand@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk dari aplikasi POS terhadap loyalitas pengguna aplikasi POS yang dimediasi oleh kepuasan pengguna dalam sektor bisnis *food and beverage* (FnB) di Kota Padang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kasir/barista/owner dari pemilik usaha FnB yang tersebar di Kota Padang. Sampel yang akan diambil sebanyak 85 sampel dan diperoleh menggunakan rumus *Hair* sedangkan untuk teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode *purposive sampling* sebab sektor bisnis FnB yang bisa ditetapkan menjadi sampel hanya yang menggunakan aplikasi POS sebagai alat transaksi mereka. Analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan software *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pengguna yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna, sedangkan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pengguna yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, *Point of Sales*, *Food and beverage*

Abstract: *This study aims to analyze the effect of service quality and product quality of the POS application on the loyalty of POS application users mediated by user satisfaction in the food and beverage (FnB) business sector in Padang City. The data used is primary data obtained from cashiers/baristas/owners of FnB business owners spread across the city of Padang. The sample that will be taken is 85 samples and obtained using the Hair formula, while the sampling technique uses the purposive sampling method because the FnB business sector that can be set as a sample only uses the POS application as their transaction tool. Data analysis used Structural Equation Model (SEM) analysis with the help of Partial Least Square (PLS) software. The results of this study indicate that Service Quality has no effect on User Loyalty mediated by User Satisfaction, while Product Quality has a positive effect on User Loyalty mediated by User Satisfaction.*

Keyword: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Point of Sales, Food and Beverage