

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1. Kesimpulan

Pada penelitian kali ini terdapat tujuh hipoteses yang telah menghubungkan dua variabel independen, satu variabel mediasi dan satu variabel dependen. Hasil dari penelitian ini pun terdapat 5 hipotesis yang positif dan signifikan, serta terdapat 2 hipotesis lagi yang tidak signifikan. Berdasarkan hasil pengujian SEM (*Structural Equational Modeling*) menggunakan aplikasi SmartPLS, dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha sektor F&B dalam menggunakan aplikasi POS di Kota Padang. Hal ini disebabkan adanya aplikasi POS yang memberikan layanan penggunaan aplikasi secara gratis, akibatnya ada beberapa pengguna yang tidak mementingkan aspek layanan demi mendapatkan kepuasan dalam hal penggunaan aplikasi POS. Dapat dilihat dari dampak dari penyediaan layanan gratis dari beberapa aplikasi POS yang mana hanya satu indikator kualitas layanan yang valid pada penelitian kali ini yaitu penyediaan layanan pesan dan saran pada aplikasi POS yang mereka gunakan.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelaku usaha sektor F&B dalam menggunakan aplikasi POS di Kota Padang.

Pengaruhnya adalah positif, dimana semakin besar kualitas produk dari suatu aplikasi POS maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi POS untuk sektor bisnis F&B di Kota Padang. Dampak positif dari kualitas produk ini juga dapat dilihat dari seluruh indikator mulai dari aplikasi POS yang digunakan memberikan tampilan yang menarik, memenuhi harapan dan sesuai kebutuhan adalah valid.

3. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelaku usaha sektor F&B dalam menggunakan aplikasi POS di Kota Padang. Pengaruhnya adalah positif, dimana semakin besar kepuasan pengguna dari suatu aplikasi POS maka semakin besar pula tingkat loyalitas yang dirasakan oleh pengguna aplikasi POS untuk sektor bisnis F&B di Kota Padang.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelaku usaha sektor F&B dalam menggunakan aplikasi POS di Kota Padang. Pengaruhnya adalah positif, dimana semakin besar kualitas layanan dari suatu aplikasi POS maka semakin besar pula tingkat loyalitas yang dirasakan oleh pengguna aplikasi POS untuk sektor bisnis F&B di Kota Padang.
5. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelaku usaha sektor F&B dalam menggunakan aplikasi POS di Kota Padang. Pengaruhnya adalah positif, dimana semakin besar kualitas produk dari suatu aplikasi POS maka semakin besar pula tingkat loyalitas yang dirasakan oleh pengguna aplikasi POS untuk sektor bisnis F&B di Kota Padang.

6. Pada penelitian ini didapatkan nilai bahwa peran kepuasan pengguna dalam memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna dinilai tidak signifikan pada penggunaan aplikasi POS pada kegiatan bisnis sektor F&B di Kota Padang. Hal ini juga disebabkan adanya beberapa aplikasi POS yang menyediakan layanan secara gratis, akibatnya kualitas layanan tidak akan memberikan pengaruh terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pelaku usaha sektor F&B dalam hal penggunaan aplikasi POS di Kota Padang.
7. Terdapat peran mediasi dari Kepuasan Pengguna antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna yang dinilai positif dan signifikan pada penggunaan aplikasi POS untuk pelaku usaha sektor F&B di Kota Padang. Pengaruhnya adalah positif, dimana semakin besar kualitas produk dari suatu aplikasi POS maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pengguna aplikasi POS dengan kepuasan pengguna yang berperan sebagai mediasi.

## **1.2. Implikasi Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat beberapa implikasi yang dapat meningkatkan kemudahan dalam proses transaksi bagi sektor bisnis F&B di Kota Padang. Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan implikasi bagi perusahaan aplikasi POS demi menghadirkan rasa aman dan nyaman dalam penggunaannya melakukan proses transaksi. Implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan penyedia aplikasi kasir / POS untuk terus meningkatkan kualitas produk aplikasi POS mereka demi memberikan rasa aman dan

nyaman dari para penggunanya dalam melakukan transaksi serta dapat membuat pengguna aplikasi POS merasa puas dan loyal dalam menggunakan Aplikasi POS yang mereka gunakan.

2. Ada beberapa dari pekalu usaha sektor F&B yang tidak ingin membayar layanan pada aplikasi POS mereka karena belum merasa membutuhkan layanan tersebut dan mencari aplikasi POS yang menyediakan layanan secara gratis, untuk itu demi memberikan rasa puas kepada para pengguna dan mempertahankan pengguna yang ada dihadapkan aplikasi POS tidak hanya fokus pada layanan berbayar aja namun kualitas produk harus terus dipertahankan dan ditingkatkan.

### **1.3. Keterbatasan Penelitian**

Mengacu kepada penelitian terdahulu hingga penelitian yang telah dilakukan pada saat sekarang ini, dapat dikatakan bahwa tidak ada hasil yang sempurna dan selalu memiliki berbagai keterbatasan. Dalam penelitian kali ini terdapat keterbatasan, diantaranya:

1. Sulit bagi peneliti dalam menentukan pelaku bisnis sektor F&B seperti kafe, restoran dan *coffee shop* yang memenuhi standar dari peneltian ini, sebab kurangnya informasi mengeni pelaku usaha pada sektor F&B di Kota Padang ini yang menggunakan aplikasi POS sebagai alat transaksi pada usaha mereka.

2. Suasana hati serta situasi lingkungan dapat mempengaruhi responden selama proses pengambilan data berlangsung, karena rata-rata untuk sektor bisnis F&B seperti kafe dan *coffee shop* hanya dapat dimintai data pada pagi dan siang hari saja, sebab pada jam sore hingga malam rata-rata pelaku usaha sektor F&B susah dimintai data karena sudah banyak pelanggan.

#### 1.4. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya agar informasi yang didapatkan bisa lebih akurat diantaranya:

1. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat lebih memusatkan penelitian kepada suatu merek aplikasi POS tertentu agar informasi dapat lebih akurat. Sebab menjadikan suatu merek aplikasi POS sebagai penelitian akan mempermudah dalam hal monitoring pengguna aplikasi POS dengan merek yang bersangkutan di Kota Padang.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya yang ingin memperdalam penelitian ini untuk dapat memilih waktu yang tepat untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dari responden.
3. Penelitian ini hanya meneliti pada pelaku bisnis F&B yang tersebar di Kota Padang saja. Diharapkan peneliti selanjutnya agar dapat memperluas cakupan penelitiannya demi mendapatkan informasi yang lebih beragam sebab letak geografis dapat mempengaruhi pola pikir responden.