

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi pada Warung Kudus adalah terdapat penurunan jumlah omset penjualan selama bulan April-Oktober tahun 2022 yang mengindikasikan adanya peningkatan ketidakpuasan konsumen yang menyebabkan konsumen tidak berminat melakukan pembelian ulang. Berdasarkan hasil prasurvei yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, dan Word of mouth. Sehingga perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen Warung Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan perifer terhadap kepuasan konsumen dan word of mouth Warung Kudus. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Warung Kudus. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Kriteria sampel yang diambil adalah konsumen Warung Kudus yang telah melakukan kunjungan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan inti tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan perifer berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen serta word of mouth konsumen Warung Kudus.

Kata kunci: Kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, kepuasan konsumen, word of mouth