

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil uraian dan penjelasan dalam analisis data sebelumnya, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas pelayanan inti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan inti (*core service quality*) yang diberikan oleh penyedia jasa atau perusahaan jasa, tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan konsumen dalam kunjungan di Rumah Makan Warung Kudus.
2. Bahwa kualitas pelayanan inti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Word of Mouth. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan inti tidak bisa dijadikan sebagai tolak ukur dalam mempengaruhi word of mouth.
3. Bahwa kualitas pelayanan periferal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya apabila kualitas periferal semakin baik, yang ditunjukkan dengan fasilitas yang lengkap dan lokasi yang strategis, maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Kondisi ini terjadi karena kualitas periferal merupakan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung, seperti : fasilitas dan lokasi
4. Bahwa kualitas pelayanan periferal berpengaruh signifikan terhadap Word of Mouth pada konsumen Rumah Makan Warung Kudus. Hal ini berarti bahwa persepsi yang tinggi atas kualitas pelayanan periferal yang dimiliki seseorang akan meningkatkan Word of Mouth pada kunjungan ke Rumah Makan Warung Kudus.
5. Bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap Word of Mouth pada Rumah Makan Warung Kudus. Hal ini berarti bahwa kepuasan konsumen yang tinggi yang dimiliki seseorang akan meningkatkan minat Word of Mouth pada Rumah Makan Warung Kudus

B. Saran – saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran untuk peneliti selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengambil sampel yang berbeda sehingga dapat menjadi perbandingan dengan penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian selanjutnya bisa menambah variable-variabel yang lain agar didapatkan hasil penelitian yang lebih akurat dan tidak hanya terbatas pada variabel kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, kepuasan konsumen, dan Word of Mouth.
2. Saran untuk Rumah Makan Warung Kudusan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan kebijakan strategis yang akan diambil oleh pihak Rumah Makan warung Kudusan untuk dikemudian hari, diantaranya:

 - a. Dari segi kualitas pelayanan inti, sebaiknya lebih memperhatikan proses kecepatan pemesanan konsumen agar mampu menekan tingkat kekecewaan dari konsumen.
 - b. Dari segi kualitas pelayanan perifer, sebaiknya lebih memperhatikan untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang sudah ada.