

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap WOM.
2. Persepsi Harga tidak memiliki pengaruh terhadap WOM.
3. Terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Terdapat pengaruh positif persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan
5. Terdapat pengaruh positif persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan terhadap WOM.
6. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan WOM.
7. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara persepsi harga dan WOM.

#### B. Implikasi

##### 1. Implikasi Manajemen

- a. Dalam kaitannya dengan kualitas layanan, pemilik usaha angkringan dapat melakukan beberapa hal sebagai berikut.
  - 1) Pelatihan karyawan: Melatih karyawan dalam keterampilan pelayanan seperti responsif pelayanan dan memiliki pengetahuan terhadap.

- 2) Responsif terhadap umpan balik: Menerima umpan balik pelanggan dengan baik dan meresponsnya secara positif.
- 3) Memperkuat interaksi pelanggan dan meningkatkan rasa empati: Menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui kesopanan, perhatian personal, dan lingkungan yang menyambut.
- 4) Memperkuat fasilitas: Menyediakan fasilitas seperti meja, kursi, WC, dan fasilitas *Wi-Fi*.

Dengan mengimplementasikan implikasi manajerial ini, angkringan dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan efek positif WOM yang mendukung kesuksesan bisnis.

- b. Pada variabel kepuasan pelanggan, implikasi yang dapat dilakukan oleh usaha angkringan adalah terus menjaga kualitas produk dan layanan, meningkatkan komunikasi dengan pelanggan melalui saluran yang efektif, serta menerapkan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan rasa puas pelanggan. Dengan memperhatikan implikasi ini, angkringan dapat meningkatkan indikator pembelian ulang, mencapai keuntungan berkelanjutan, dan memperkuat posisinya di industri angkringan.
- c. Pada variabel WOM, implikasi yang dapat dilakukan adalah usaha angkringan harus terus berupaya untuk dapat memperoleh WOM positif dari pelanggan. Hal yang dapat dilakukan seperti menjaga kualitas produk dan layanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. WOM yang positif akan sangat berpengaruh akan penjualan angkringan.

## **2. Implikasi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya tentang dampak kualitas layanan dan persepsi harga dalam menciptakan WOM melalui kepuasan pelanggan.

### **C. Saran untuk Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi variabel-variabel lain selain persepsi harga yang mempengaruhi WOM dalam angkringan, seperti suasana angkringan dan juga memperluas area penelitian tidak hanya di Purwokerto saja. Hal ini tentunya akan memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan dan membantu pemilik angkringan memahami serta meningkatkan pengaruh WOM sebagai alat pemasaran yang efektif dalam bisnis angkringan.