

ABSTRAK

Dahlianti, Sheilla Fitri. 2022. Skripsi. **PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KFC PROBOLINGGO**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di KFC Probolinggo Kota dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di KFC Probolinggo Kota. Jenis penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif dengan rumusan masalah asosiatif menggunakan hubungan kausal, dimana mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat antara variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di KFC Probolinggo Kota yang berjumlah 90 konsumen. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling Jenuh. Metode analisis data menggunakan analisis statistik dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 22 untuk membuktikan pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Variabel Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Probolinggo. 2) Variabel Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Probolinggo. 3) Variabel inovasi produk berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada KFC Probolinggo.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen