

ABSTRAK

Faktor yang pertama adalah kualitas pelayanan, hal tersebut didukung oleh hasil penelitian terdahulu dari Muhammad Ryah F (2019) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mauludin (2013:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting adalah inovasi produk Rahman (2019). Tujuan penelitian ini

untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan KFC terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah saya teliti yaitu Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KFC Basuki Rahmat Surabaya, Variabel Inovasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KFC Basuki Rahmat Surabaya Variabel Kualitas pelayanan dan Inovasi Produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KFC Basuki Rahmat Surabaya.

Kata Kunci: Pengaruh kualitas, Inovasi, Kepuasan pelanggan.