

ABSTRAK

Pratiwi, Metalis Putri.2025. *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek Sumberanyar.* Skripsi, Program Studi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid. Pembimbing Muh.Hamzah, M.M

Kata Kunci : *Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

Industri kuliner di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat, menuntut pelaku usaha untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan guna menarik serta mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama keberhasilan bisnis, berkontribusi pada peningkatan loyalitas, pembentukan citra merek positif, dan pertumbuhan usaha. Inovasi produk, yang mencakup pengembangan ide dan pemanfaatan sumber daya untuk menghasilkan nilai lebih tinggi, serta kualitas pelayanan, yang merupakan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan king geprek sumberanyar.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan pendekatan asosiatif (hubungan sebab akibat). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan King Geprek Sumberanyar. Penentuan sampel menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dengan responden yang berjumlah 96 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data berupa uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis berupa uji T dan Uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek sumberanyar dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($2,493 > 1,661$) dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,014 < 0,05$). (2) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek Sumberanyar dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($3,192 > 1,661$) dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). (3) Variabel Inovasi Produk dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan King Geprek Sumberanyar dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,556 > 3,94$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.