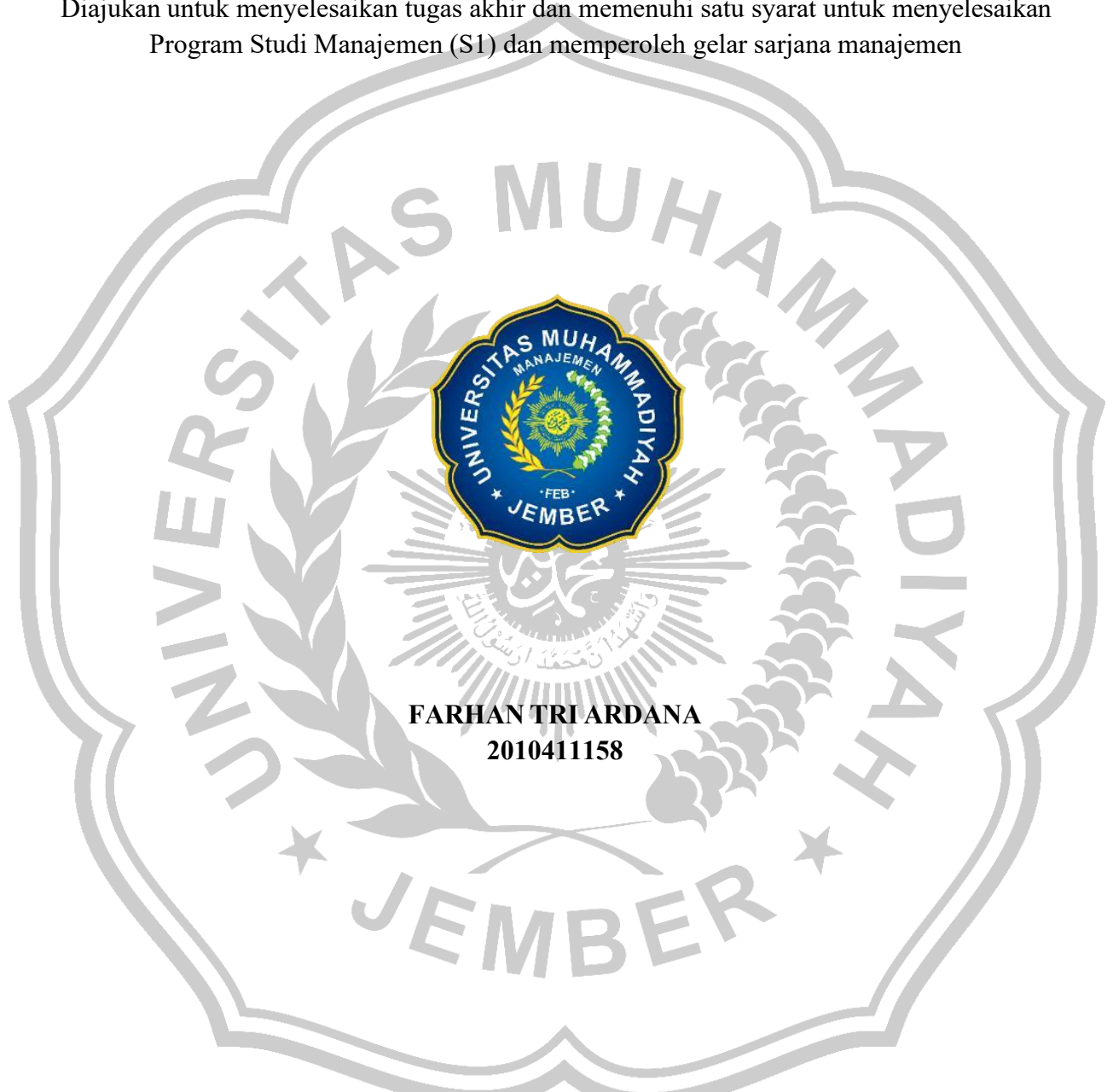


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KREATIVITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SNAPPPLAB STUDIO KABUPATEN
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan untuk menyelesaikan tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar sarjana manajemen



FARHAN TRIARDANA
2010411158

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2026

PERNYATAAN

Nama : Farhan Tri Ardana

NIM : 2010411158

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tugas akhir yang berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Snappppplab Studio Kabupaten Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanda adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Agustus 2026

Yang Menyatakan



Farhan Tri Ardana

NIM. 2010411158

SKRIPSI

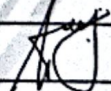
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KREATIVITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SNAPPPLAB STUDIO KABUPATEN
JEMBER**

Oleh: FARHAN TRI ARDANA
NIM: 2010411158

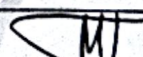
Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.



Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE., M.Si.



PENGESAHAN

Skripsi Berjudul: "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Snappplab Studio Kabupaten Jember",

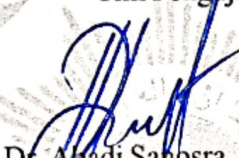
telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

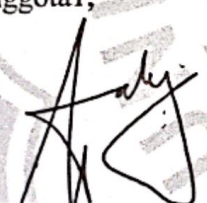
Tanggal : 14 Agustus 2026

Tempat: : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Dr. Abadi Sanosra, SE., MM.
(NPK. 1978071810509478)

Anggota1,

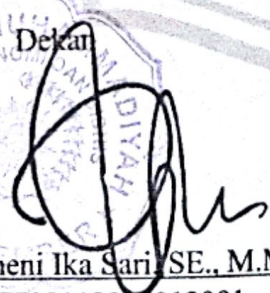

Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.
NPK. 19791208115036 33

Anggota2,


Jekti Rahayu, SE., M.Si.
NPK. 1972071111703793

Mengesahkan

Dekan


Dr. Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Septy Holisa Umamy, SE., MM.
NPK. 19950922122091029

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Teruntuk kedua orang tua saya yang saya hormati Suhartono, dan Anik Rinawati tercinta dan tersayang, karena telah melangitkan doa dan pengorbanan tanpa henti. Membuat saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas cinta yang tak tergantikan, serta doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis hingga sampai di titik ini. Sejuta terimakasih atas jasa dan peran kalian sebagai kedua orang tua saya. Semoga Allah SWT selalu mengasihi dan menyayangi kalian berdua di dunia dan di akhirat.
2. Teruntuk teman – teman terdekat saya yang telah menemani saya selama masa kuliah, semoga kedepannya semakin tinggi derajat kalian dan semakin besar nama kalian. Terimakasih banyak untuk semuanya dan sejuta maaf untuk kalian semua, mohon maafkan segala kesalahan saya yang disengaja maupun tidak disengaja.
3. Teruntuk para dosen di Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih karena telah membimbing dan mengarahkan saya untuk selalu maju dan berkembang. Semoga ilmu yang kalian berikan kepada saya dapat menjadi berkah dan bermanfaat untuk saya dan lingkungan saya nanti. Semoga ilmu yang kalian ajarkan kepada saya dapat menjadi amal jariyah yang bisa membantu kalian suatu saat nanti.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al – Baqarah : 286)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Edwar Satria)

“Great man are not born great, they grow great”

(Vito’Godfather’)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Snappplab Studio Kabupaten Jember”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Kaprodi Manajemen Ibu Septy Holisa Umamy SE., MM, Ketua Program Studi Manajemen dan Sekretaris Program Studi Manajemen Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE.,MM. yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
4. Dr. Abadi Sanosra, SE., MM.. selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan pada skripsi ini.
5. Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM. dan Ibu Jekti Rahayu. SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta dukungan selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan kasih sayang yang tiada henti.
8. Teman-teman seperjuangan dan seluruh responden yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi dan perilaku konsumen.

Jember, 22 juli 2026

Farhan Tri Ardana

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.3 Kualitas Produk.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	9
2.1.5 Kreativitas	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Berpikir	16
2.4 Hipotesis.....	17

2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.4.3 Pengaruh Kreativitas terhadap Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.4 Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kreativitas terhadap kepuasan pelanggan	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel.....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.2.1 Kualitas Produk (X1).....	20
3.2.2 Kualitas Pelayanan (X2).....	21
3.2.3 Kreativitas (X3).....	21
3.2.4 Kepuasan Konsumen (Y)	22
3.3 Jenis dan Desain Penelitian	22
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.8 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Skala Pengukuran Variabel	26
3.10 Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.11 Uji Asumsi Klasik	27
3.11.1 Regresi Linear Berganda	27
3.11.2 Uji Hipotesis.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1 Profil Snappplab Studio Jember.....	29
4.1.2 Jumlah Karyawan Snappplab Studio Jember	28

4.1.3	Visi dan Misi Snappplab Studio Jember.....	28
4.2	Karakteristik Responden	28
4.2.1	Karakterteristi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.3	Analisis Deskripsi Variabel.....	29
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_1)	30
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_2)	31
4.3.3	Deskripsi Variabel Kreativitas (X_3).....	32
4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	33
4.4	Uji Instrumen Penelitian.....	35
4.5	Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	36
4.5.1	Uji Asumsi Klasik	36
4.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.5.3	Uji Hipotesis.....	38
4.6	Hasil Dan Pembahasan.....	40
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	40
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	42
4.6.3	Pengaruh Kreativitas (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	43
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kreativitas (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	44
BAB 5	PENUTUP.....	46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kompetitor Sejenis.....	2
Tabel 1. 2 Data Komsumen Snappppplab Studio	3
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4. 1 Jumlah karyawan di Snappppplab Studio Jember.....	28
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	28
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4. 4 Analisis Deskripsi Variabel.....	29
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1)	30
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	31
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kreativitas (X3).....	32
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	33
Tabel 4. 9 Uji Validitas	35
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 11 Uji Normalitas	37
Tabel 4. 12 Uji Multikolineriaritas.....	37
Tabel 4. 13 Uji Heterokedastisitas	38
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
Tabel 4. 15 Uji t (Parsial).....	38
Tabel 4. 16 Uji F (Siimultan)	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	17
Gambar 4 1 Profil Snappplab Studio Jember.....	27



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Rekapitulasi Jawaban Responden	57
lampiran 2 Uji validitas	69
lampiran 3 Uji Reliabilitas	77
lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	78
lampiran 5 Uji Hipotesis	79
lampiran 6 Dokumentasi	80

