

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kreativitas secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen di Snapppplab Studio Kabupaten Jember. Perkembangan bisnis jasa fotografi *self-photo studio* yang pesat di Kabupaten Jember memicu persaingan ketat, di mana Snapppplab Studio menghadapi fenomena fluktuasi jumlah konsumen bulanan meskipun memiliki ulasan penilaian (*rating*) yang tinggi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif eksploratif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Snapppplab Studio Jember pada tahun 2025 yang berjumlah 305 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat toleransi 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 75 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), serta uji F (simultan) dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25. Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 1,490 + 0,265X_1 + 0,190X_2 + 0,383X_3$. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} 6,788 > t_{tabel} 1,993$; sig. $0,000 < 0,05$); (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} 6,788 > t_{tabel} 1,993$; sig. $0,000 < 0,05$); dan (3) kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($t_{hitung} 13,988 > t_{tabel} 1,993$; sig. $0,000 < 0,05$), di mana kreativitas merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Secara simultan, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas hasil cetak foto, keandalan pelayanan, serta inovasi tata letak dan konsep fotografi yang kreatif secara nyata mampu meningkatkan kepuasan konsumen di Snapppplab Studio Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kreativitas, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of product quality, service quality, and creativity on customer satisfaction at Snappppplab Studio Jember Regency. The rapid development of the self-photo studio service business in Jember Regency has created intense competition, where Snappppplab Studio experiences monthly customer fluctuations despite maintaining high customer review ratings. This study employs a quantitative research method with an associative explanatory approach. The population consisted of 305 customers of Snappppplab Studio Jember in 2025. Using purposive sampling based on Slovin's formula with a 10% margin of error, a sample of 75 respondents was obtained. Data were collected through online questionnaires. Data analysis techniques included instrument testing (validity and reliability), classic assumption testing (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, t-test (partial), and F-test (simultaneous) using IBM SPSS Statistics 25. The multiple linear regression equation derived was $(Y = 1,490 + 0,265X_1 + 0,190X_2 + 0,383X_3)$. The partial hypothesis testing revealed that: (1) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction konsumen ($t_{hitung} 6,788 > t_{tabel} 1,993$; sig. $0,000 < 0,05$); (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t_{hitung} 6,788 > t_{tabel} 1,993$; sig. $0,000 < 0,05$); and (3) creativity has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t_{hitung} 13,988 > t_{tabel} 1,993$; sig. $0,000 < 0,05$), with creativity being the most dominant variable. Simultaneously, product quality, service quality, and creativity significantly influence customer satisfaction. In conclusion, enhancing photo print quality, service reliability, and creative photo concept innovations directly improves customer satisfaction at Snappppplab Studio Jember Regency.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Creativity, Customer Satisfaction.