

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN
KUALITAS PELAYANAN PADA USAHA
SABLON CADAS *SCREEN PRINTING* NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Prodi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH:

OKTAFURREZA PUTRI ARIANI

NPM: 2212010411

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh:

OKTAFURREZA PUTRI ARIANI
NPM: 2212010411

Judul:

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI
KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN PADA USAHA SABLON CADAS
SCREEN PRINTING NGANJUK**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang
Skripsi Prodi Manajemen
FEB UN PGRI Kediri

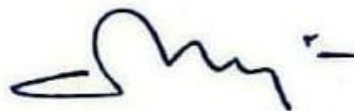
Tanggal: 24 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. Diah Ayu Septi Fauji, M.M.
NIDN. 0711098703

Pembimbing II



Edy Djoko S, S.E., M.M.
NIDN. 0713076803

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh:

OKTAFURREZA PUTRI ARIANI

NPM: 2212010411

Judul:

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN PADA USAHA SABLON CADAS SCREEN PRINTING
NGANJUK**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 15 Juli 2026

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

Ketua : Dr. DIAH AYU SEPTI FAUJI, M.M
Penguji I : Dr. SUBAGYO, M.M
Penguji II : EDY DJOKO S, S.E., M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB



Dr. Amin Ulohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

MOTTO

"Dream big, work hard, stay focused, and surround yourself with good people"

***Bermimpi besar, bekerja keras, tetap fokus, dan
kelilingi dirimu dengan orang-orang baik***

~Chanyeol



"Setiap proses yang dijalani dengan kesungguhan akan mengantarkan pada hasil yang terbaik. Jangan takut melangkah, karena setiap langkah kecil hari ini adalah bagian dari keberhasilan di masa depan."

~Exo

Kupersembahkan karya ini buat :

Kepada saya persembahkan karya ini untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan, terus berusaha, dan tidak menyerah meskipun prosesnya tidak selalu mudah. Semoga setiap langkah yang telah dilalui menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa depan

ABSTRAK

Persaingan usaha sablon yang semakin meningkat menuntut pelaku usaha untuk mampu memberikan produk dan layanan yang berkualitas agar dapat menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam mempertahankan pelanggan serta meningkatkan daya saing usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Sablon Cadas *Screen Printing* Nganjuk, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Cadas *Screen Printing* Nganjuk dengan sampel sebanyak 40 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan program IBM SPSS Statistics 25 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, lokasi, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, ketiga variabel tersebut juga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Sablon Cadas *Screen Printing* Nganjuk. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,961 menunjukkan bahwa 96,1% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas produk, lokasi, dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 3,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas produk, lokasi yang strategis, dan kualitas pelayanan yang optimal menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Screen Printing*.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Oktafurreza Putri Ariani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Nganjuk / 21 Oktober 2003
NPM : 2212010411
Fak./Prodi : FEB/ S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 15 Juli 2026

Yang Menyatakan



OKIAFURREZA PUTRI ARIANI
Npm:2212010411

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul” analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk, lokasi dan kualitas pelayanan pada usaha sablon cadas screen printing nganjuk Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Seminar Proposal sekaligus sebagai langkah awal dalam penyusunan skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Dr. Diah Ayu Septi Fauji, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Edy Djoko Soeprajitno, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang atas segala perhatian, bimbingan, saran, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta motivasi selama masa perkuliahan.
7. Ayah Ahmad, Mama Anik Wijayanti, Kedua Orangtua penulis terima kasih yang sebesar-besarnya yang selalu memberikan doa, kasih sayang,

perhatian, dukungan, serta pengorbanan tanpa batas. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Setiap usaha, kerja keras, dan doa yang kalian panjatkan menjadi alasan saya untuk terus berjuang hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

8. Alm. Bapak Galih selaku owner Cadas Screen Printing yang menutup usia saat tepat Skripsi ini selesai ditulis. Penulis sebesar-besarnya berterima kasih diberi kesempatan untuk melakukan penelitian di tempat ini, informasi, serta dukungan yang diperlukan dalam proses penyusunan proposal ini. Semoga Almarhum diberi tempat yang terbaik di sisi-NYA.
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebut satu persatu, yang selalu hadir memberikan semangat, motivasi, bantuan, serta kebersamaan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, dan saling menguatkan di setiap proses yang tidak selalu mudah. Semoga persahabatan yang telah terjalin tetap terjaga, dan semoga kita semua diberikan kemudahan dalam meraih cita-cita serta kesuksesan di masa depan.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian pada tahap selanjutnya. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat dan menjadi dasar yang kuat dalam penyusunan skripsi.

Kediri, 15 Juli 2026



OKTAFURREZA PUTRI ARIANI
NPM:2212010411

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Teori dan Penelitian Terdahulu Kepuasan Konsumen	7
1. Pengertian Kepuasan Konsumen (Y)	7
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	8
3. Tujuan Kepuasan Pelanggan	9
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
6. Penelitian Terdahulu Variabel Kepuasan Konsumen.....	12
B. Teori dan Penelitian Terdahulu Kualitas Produk (X1).....	13
1. Pengertian Kualitas Produk.....	13
2. Manfaat Kualitas Produk.....	14
3. Tujuan Kualitas Produk.....	15
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk.....	16
5. Indikator Kualitas Produk	16

6. Penelitian Terdahulu Kualitas Produk	17
C. Teori dan Penelitian Terdahulu Lokasi (X2)	17
1. Pengertian Lokasi	17
2. Manfaat Lokasi	18
3. Tujuan Lokasi	19
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lokasi	19
5. Indikator Lokasi	20
6. Penelitian Terdahulu Lokasi	21
D. Teori dan Penelitian Terdahulu Kualitas Pelayanan (X3)	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2. Manfaat Kualitas Pelayanan	22
3. Tujuan Kualitas Pelayanan	22
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
5. Indikator Kualitas Pelayanan	23
6. Penelitian Terdahulu Kualitas Pelayanan	24
E. Kerangka Berpikir	25
F. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian	28
B. Definisi Operasional	29
C. Instrumen Penelitian	31
D. Hasil Uji Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
E. Tempat dan Jadwal Penelitian	37
1. Tempat Penelitian	37
2. Jadwal Penelitian	39
F. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi Penelitian	40
2. Sampel Penelitian	40
G. Prosedur Penelitian	41

H. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Statistik Deskriptif	45
2. Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Regresi Linier Berganda	47
4. Uji Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Objek Pembahasan	49
2. Karakteristik Responden	50
3. Deskripsi Data Penelitian	53
4. Analisis Asumsi Klasik	57
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
6. Uji Hipotesis.....	65
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
B. Pembahasan	69
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Cadas <i>Screen Printing</i> Nganjuk.....	69
2. Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Cadas <i>Screen Printing</i> Nganjuk.....	70
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Cadas <i>Screen Printing</i> Nganjuk.....	71
4. Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Cadas <i>Screen Printing</i> Nganjuk.....	72
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu dari Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)...	12
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu dari Variabel Kualitas Produk	17
Tabel 2. 3 Kajian Penelitian Terdahulu dari Variabel Lokasi	21
Tabel 2. 4 Kajian Penelitian Terdahulu dari Variabel Kualitas Pelayanan	24
Tabel 3. 1. Instrumen Penelitian Skala Likert	32
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	32
Table 3.3 Hasil Uji Validitas	35
Table 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 3.5 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	40
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	52
Table 4.3 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk	54
Table 4.4 Deskripsi Data Variabel Lokasi	54
Table 4.5 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk	55
Table 4.6 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Table 4.7 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	60
Table 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Table 4.9 Hasil Uji Linearitas	63
Table 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	64
Table 4.11 Hasil Uji t	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F	68
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Contoh Usaha Sablon di Nganjuk	1
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 3.1. Lokasi Cadas Screen Printing Nganjuk	39
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Normal Probability Plots</i>	59
Gambar 4. 2. Hasil Uji Heteroskedasitisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

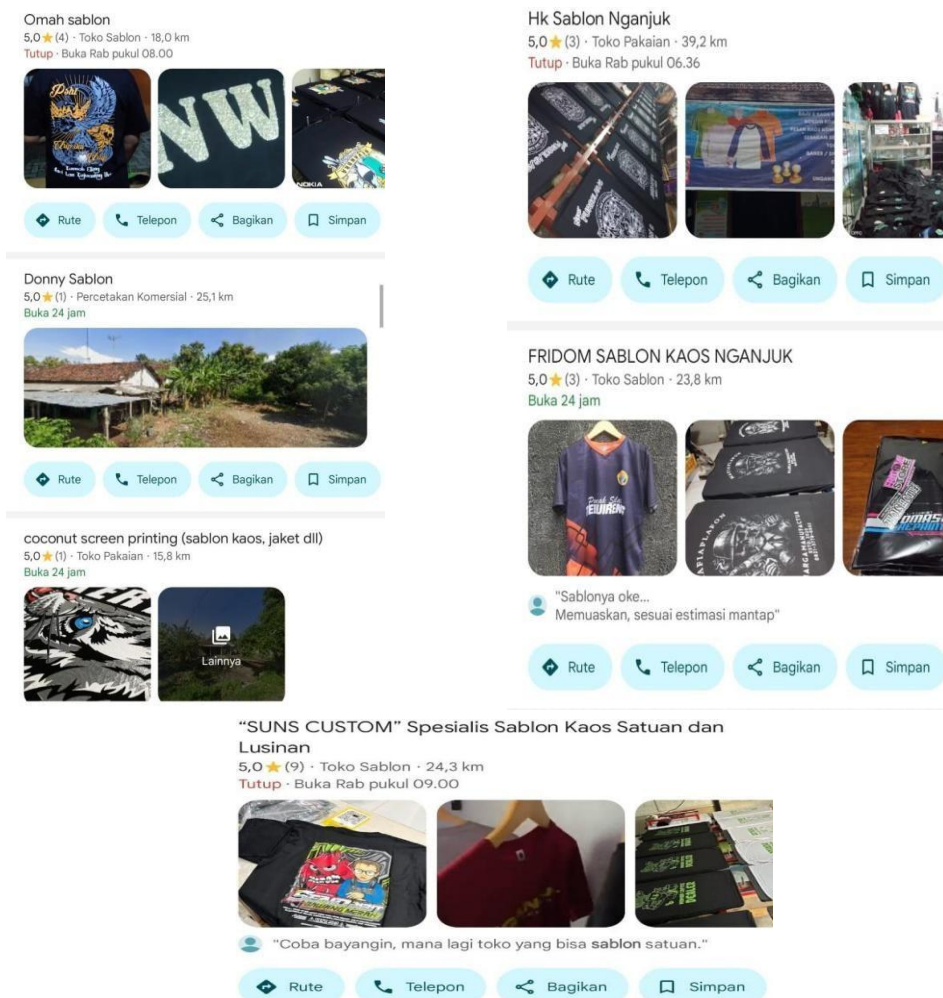
Lampiran 1. Angket	79
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda dan Hipotesis	87
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Dan Balasan	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis modern menunjukkan laju yang sangat cepat, didorong oleh kemajuan digitalisasi yang merubah cara konsumen dalam memilih produk dan layanan menjadi lebih selektif dan kritis. Situasi ini berkontribusi pada meningkatnya tingkat persaingan di berbagai area, termasuk Nganjuk. Salah satu sektor yang mengalami peningkatan signifikan adalah industri printing atau sablon, yang terlihat dari bertambahnya pelaku usaha yang menyediakan layanan serupa di area seperti Tanjunganom, Nganjuk Kota, dan sekitarnya.



Gambar 1.1. Contoh Usaha Sablon di Nganjuk

Banyaknya usaha sablon yang ada di Nganjuk membuat persaingan bisnis semakin sengit. Hal ini terlihat dari bermunculannya berbagai usaha sablon dengan kualitas dan layanan yang beraneka ragam, serta adanya evaluasi dari konsumen melalui platform digital seperti Google Maps. Beberapa usaha sablon di Nganjuk bahkan telah menerima penilaian maksimum (5.0), seperti Omah Sablon, Donny Sablon, Coconut Screen Printing, HK Sablon Nganjuk, Fridom Sablon Kaos Nganjuk, dan Suns Custom. Tingginya penilaian tersebut menunjukkan bahwa usaha-usaha ini mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada para pelanggan. Namun, tidak semua usaha sablon di Nganjuk berhasil mencapai tingkat kepuasan yang konsisten. Salah satunya adalah Cadas Screen Printing yang saat ini memiliki rating sekitar 4,5, angka ini lebih rendah dibanding beberapa pesaing yang sudah mencapai rating 5,0. Perbedaan ini mengindikasikan adanya jarak (gap) antara ekspektasi konsumen dan kinerja layanan yang disediakan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu konsep utama dalam pemasaran yang menggambarkan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja produk atau jasa yang diterima. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen terbentuk ketika kinerja produk mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja yang diterima berada di bawah harapan. Konsep ini dikenal dengan *expectation-disconfirmation theory*, di mana kepuasan merupakan hasil evaluasi antara ekspektasi awal dan realitas yang dirasakan konsumen.

Dalam konteks usaha sablon di Nganjuk, kepuasan konsumen menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keberlangsungan usaha di tengah persaingan yang ketat. Konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan kepada orang lain, sedangkan konsumen yang tidak puas akan berpotensi berpindah ke kompetitor yang menawarkan nilai lebih baik. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Secara

umum, faktor-faktor tersebut meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, lokasi, faktor emosional, dan kemudahan dalam memperoleh layanan. Kualitas produk berkaitan dengan kemampuan produk dalam memberikan hasil yang sesuai harapan, sedangkan kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana konsumen diperlakukan selama proses transaksi. Harga mencerminkan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh. Selain itu, lokasi yang strategis memudahkan konsumen dalam mengakses layanan, sementara faktor emosional dan kemudahan turut mempengaruhi pengalaman konsumen secara keseluruhan.

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, baik dari segi fungsi, daya tahan, maupun kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Dalam usaha sablon, kualitas produk menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan hasil yang diterima oleh konsumen. Produk yang berkualitas akan memberikan nilai lebih bagi konsumen, sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan.

Kualitas produk juga mencerminkan konsistensi hasil yang diberikan oleh suatu usaha. Produk yang memiliki kualitas baik akan mampu mempertahankan performa dalam jangka waktu tertentu, sehingga konsumen merasa yakin terhadap produk yang digunakan. Sebaliknya, produk dengan kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi menurunkan kepercayaan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Mubarroq, 2025; Magdalena & Purnomo, 2024).

Lokasi merupakan tempat usaha menjalankan aktivitas operasionalnya yang berhubungan dengan kemudahan konsumen dalam mengakses produk atau jasa yang ditawarkan. Lokasi yang strategis akan memberikan kemudahan bagi konsumen dalam menjangkau usaha, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Selain itu, lokasi juga berkaitan dengan persepsi konsumen terhadap suatu usaha. Lokasi yang mudah ditemukan, aman, dan nyaman akan memberikan kesan positif bagi konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, lokasi yang sulit dijangkau atau kurang

nyaman dapat menjadi hambatan bagi konsumen dan menurunkan minat untuk melakukan pembelian. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Suprianto et al., 2021; Muklisedu, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan pelaku usaha dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Dalam usaha sablon, pelayanan mencakup seluruh proses interaksi antara konsumen dan penyedia jasa, mulai dari komunikasi awal hingga penyelesaian pesanan. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen cenderung merasa puas apabila dilayani dengan cepat, ramah, dan profesional. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Krisnanda et al., 2020; Magdalena & Purnomo, 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kuantitatif antara kualitas produk, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cadas *Screen Printing* Nganjuk. Analisis ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pengembangan strategi usaha sablon lokal, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian sejenis di bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, judul penelitian ini adalah Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Produk, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan pada Usaha Sablon Cadas *Screen Printing* Nganjuk.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk?

2. Apakah lokasi usaha berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk?
4. Apakah kualitas produk, lokasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk.
2. Untuk menganalisis pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, lokasi, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik dari segi teoritis maupun praktis. Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sangat penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran dan manajemen layanan, khususnya terkait kepuasan konsumen. Pertama, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai bagaimana kualitas produk, lokasi, serta kualitas pelayanan berinteraksi secara bersamaan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga melengkapi kerangka teori yang selama ini lebih banyak menelaah variabel secara terpisah. Kedua,

hasil penelitian ini dapat memperkuat atau bahkan merevisi teori-teori yang telah ada berdasarkan data empiris yang diperoleh, terutama dalam konteks usaha kecil menengah seperti usaha sablon di Nganjuk, yang belum banyak dieksplorasi dalam kajian sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemilik Usaha Cadas *Screen Printing* Nganjuk

Hasil penelitian ini memberikan informasi strategis yang sangat berguna untuk merancang dan menerapkan perbaikan di bidang kualitas produk, pemilihan lokasi usaha, serta peningkatan kualitas pelayanan. Dengan memahami lebih baik faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, para pemilik usaha dapat mengambil keputusan berbasis data yang lebih tepat sasaran, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperkuat daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai pijakan untuk mengembangkan variabel lain yang mungkin berpengaruh, seperti harga, promosi, atau citra merek. Penelitian ini dapat memperluas cakupan dan kedalaman kajian serta memberikan kontribusi lebih besar terhadap teori dan praktik pemasaran di usaha kecil menengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Applebaum, W. (1966). Methods for Determining Store Trade Areas, Market Penetration, and Potential Sales. *JMR, Journal of Marketing Research*, 3(2).
- Adzani, E. V. C., Fauji, D. A. S., & Kurniawan, R. (2025). Analisis pengaruh pelayanan, kualitas produk, harga terhadap keputusan pembelian pada coffee shop Akar Coffee Wates di Kabupaten Kediri. *Simposium Manajemen dan Bisnis IV*, 4, 189–196.
- Bachtiar, M. I., & Purnomo, H. (2025). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Willboz Kota Kediri. *Simposium Manajemen Dan Bisnis III Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri*, 4, 334–342.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. Free Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universita Diponogoro.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management, 16/E. Global Edition* (16th ed.). Pearson Education.
- Krisnanda, D., Harjanti, W., & Kusumawatie, M. I. (2020). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Sablon GC Clothing di Sidoarjo Jawa Timur . *STIE Mahardhika*.
- Magdalena, O. D., & Purnomo, H. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Dari Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Pelayanan Penjualan Terhadap Rumah Bibit Buah Sigit Nganjuk. *Simposium Manajemen Dan Bisnis III Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri*, 3(76), 1135–1144.
- Mubarroq, M. T. (2025). *Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mikro Monkey Claw Di Gadukan Gresik* [Universitas Gresik]. <http://elibs.unigres.ac.id/3357/>
- Mukhlisedu. (2024). *Pengembangan Keterampilan Sablon untuk Mendukung Program Peningkatan Ekonomi Masyarakat Desa Sonobekel, Kec Tanjunganom, Kab. Nganjuk*. Mukhlisedu. <https://www.mukhlisedu.com/wp-content/uploads/2024/12/3.-2022-Pengembangan-Keterampilan-Sablon-untuk-Mendukung-Program-Peningkatan-Ekonomi-Masyarakat-Desa-Sonobekel-Kec-Tanjunganom-Kab.-Nganjuk-1.pdf>
- Nurjannah, F., Soeprajitno, E. D., & Kurniawan, R. (2025). Pengaruh lokasi, harga,

kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Jolotundo Nganjuk. *Symposium Manajemen dan Bisnis*, 4, 795–802.

Parasuraman, A., Zeitham, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. McGraw-Hill.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2019). *Consumer Behavior Edition 12* (12th ed.). Pearson Education.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Alfabeta CV.

Suprianto, A., Widodo, M. W., & Kusumaningtyas, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Broden Screen Printing. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 6(1), 853–861.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian Edisi Terbaru*. Andi Publisher.

Tuhumena, M. Y. J., Soeprajitno, E. D., & Kurniawan, R. (2024). Pengaruh digital marketing, word of mouth, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian onde-onde Bu Susi. *Symposium Manajemen dan Bisnis (SIMANIS)*, 3, 910–918.