

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana  
strata-1 di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Atik Lusia

Nomor Mahasiswa : 12311031

Jurusan : Manajemen

Bidang konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2016**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis,  
**METERAI  
TEMPEL**  
429C6ADF903135376  
**6000**  
ENAM RIBU RUPIAH  
Atik Lusia



**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen  
pembimbing skripsi dengan judul :**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEUBEL LUCIA BARU FURNITURE  
BANDAR LAMPUNG**

**Hasil Penelitian**

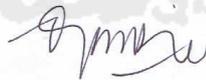
**Diajukan Oleh :**

**Nama : Atik Lusia  
Nomor Mahasiswa : 12311031  
Jurusan : Manajemen  
Bidang konsentrasi : Pemasaran**

Yogyakarta, Februari 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Sri Hardjanti, M.M.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN MEUBEL LUCIA BARU FURNITURE BANDAR LAMPUNG**

Disusun Oleh : **ATIK LUSIA**

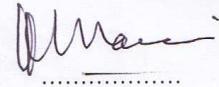
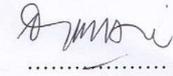
Nomor Mahasiswa : **12311031**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 16 Maret 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sri Hardjanti, Dra., MM.

Penguji : Al Hasin, Drs., MBA.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Dreams don't work unless you do”

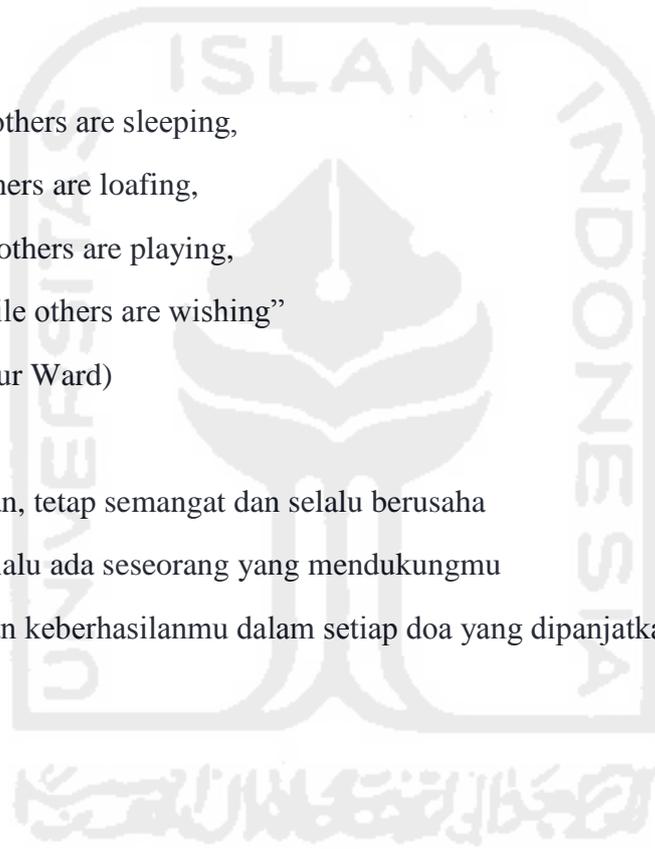
(Anonim)

“Study while others are sleeping,  
work while others are loafing,  
prepare while others are playing,  
and dream while others are wishing”

(William Arthur Ward)

“Lihat ke depan, tetap semangat dan selalu berusaha  
karenaakan selalu ada seseorang yang mendukungmu  
dan menantikan keberhasilanmu dalam setiap doa yang dipanjatkan”

(Atik Lusya)



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan statistik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah 96 orang. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengujian statistik menggunakan analisis regresi linier berganda dengan taraf signifikan 5%, dalam mengambil keputusan dilakukan dengan menggunakan uji f dan uji t parsial, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi berganda, uji korelasi dan uji koefisien determinasi parsial.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dan secara terpisah terhadap kepuasan konsumen. Serta kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Keywords: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobilalamin, puja-puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan dengan baik tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat kelulusan S1 di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Tak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang dengan segala keistimewaannya menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia di muka bumi ini dalam berperilaku, menjadi insan yang bermanfaat bagi orang lain dan sekitarnya. Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terimakasih yang tak terbendung dari hati serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas segala sesuatu yang sudah diberikan dengan cuma-cuma pada penulis dari lahir hingga saat ini.
2. Bapak Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. D. Agus Hardjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Dra. Sri Hardjanti, M. M. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia memberi arahan, nasihat, serta ilmu dan pengetahuan dalam hal proses penyelesaian skripsi ini.
5. Keluargaku terutama bapak, mama, bude, cih lili yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

6. Teman-temanku yang selalu menemani selama perkuliahan dan selalu memberikan motivasi (Yora Nastiti, Samiyah Afiff, Karismahaya, Alfian Nikmah, Anissa Islami, Nurul Heniswara, Ardelia Candra, Anita widy, Denada Olga).
7. Teman-teman KKN GK-19 Angkatan 51 yang telah memberikan warna selama 1 bulan tersebut (Fiqih Amalia, Nindia Aprilla, Nurul Hasanah, Angga Prima, Wibisono, Danang, Agung Sadewo).
8. Serta alumni kos Ibani (mba ririn anggraeni, mba dewi safitri) yang selalu membantu memberikan motivasi.

Sebagai penutup, penulis berharap ada saran dan kritik yang membangun agar hasil penelitian dari skripsi yang disusun ini bisa lebih baik lagi dan mampu menambah kemanfaatan untuk banyak orang. Aamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis

Atik Lusia