

## 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*