

Lampiran 1

Kepada Yth

Bpk/Ibu/Sdr/i Responden

Konsumen Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung

Di Tempat.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan saya memohon kesedian Bpk/Ibu/Sdr/i untuk dapat mengisi kuesioner ini. Adapun pernyataan yang saya ajukan merupakan sumber data yang dapat membantu saya dalam pengerjaan tugas akhir di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Jati Lucia Baru Furniture Bandar Lampung”. Kebenaran dan kelengkapan pengisian kuesioner akan sangat membantu saya dalam penelitian ini.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, saya ucapkan terima kasih atas kesedian Bpk/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Hormat Saya

Atik Lusia

Kuesioner Penelitian

IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia : Tahun

2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

3. Pekerjaan :

- Swasta Ibu Rumah Tangga Lain-lain
- PNS Wiraswasta

4. Pendidikan Terakhir :

- SD Diploma (D1/D2/D3)
- SMP Strata (S1/S2/S3)
- SMA

5. Mengetahui Meubel Lucia Baru Furniture dari mana ?

- Teman Perusahaan lain Lain-lain
- Keluarga Iklan

6. Sudah melakukan pembelian berapa kali ?

- Belum pernah 6-10 kali
- 1-5 kali > 10 kali

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Lingkari angka atau beri tanda silang pada kolom penilaian yang sesuai dengan pilihan Anda.

4 = Sangat Setuju (SS)

3 = Setuju (S)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

A. Kualitas Produk

Kinerja (<i>Performance</i>)					
A1	Produk Meubel Lucia Baru Furniture mudah digunakan	4	3	2	1
A2	Produk Meubel Lucia Baru Furniture nyaman digunakan	4	3	2	1
Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (<i>Features</i>)					
A3	Produk Meubel Lucia Baru Furniture unik	4	3	2	1
A4	Produk Meubel Lucia Baru Furniture bervariasi/beragam	4	3	2	1
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
A5	Produk Meubel Lucia Baru Furniture tidak mudah rusak	4	3	2	1
A6	Produk Meubel Lucia Baru Furniture selalu terbaru	4	3	2	1

Daya tahan (<i>Durability</i>)					
A7	Produk Meubel Lucia Baru Furniture tahan lama atau awet	4	3	2	1
A8	Produk Meubel Lucia Baru Furniture dihasilkan dari bahan baku berkualitas	4	3	2	1
Dimensi kemudahan perbaikan (<i>Serviceability</i>)					
A9	Produk Meubel lucia Baru Furniture mudah diperbaiki	4	3	2	1
A10	Meubel lucia Baru Furniture cepat dalam mengatasi keluhan	4	3	2	1

B. Kualitas Pelayanan

<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>					
B1	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture mampu menawarkan apa yang dibutuhkan konsumen	4	3	2	1
B2	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen	4	3	2	1
B3	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture mampu melayani konsumen dengan baik	4	3	2	1

Reliability (Keandalan)					
B4	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture melayani konsumen dengan cepat	4	3	2	1
B5	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture memberikan informasi dengan tepat	4	3	2	1
B6	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan baik	4	3	2	1

Emphaty (Empati)					
B7	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture mudah untuk ditemui	4	3	2	1
B8	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture mudah untuk dihubungi	4	3	2	1
B9	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture fokus kepada konsumen	4	3	2	1
B10	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture dapat mengenali konsumen tetap	4	3	2	1

Assurance (Jaminan)					
B11	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture sopan dan ramah terhadap konsumen	4	3	2	1
B12	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture bersikap jujur kepada konsumen	4	3	2	1

B13	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture terampil dan terlatih	4	3	2	1
B14	Karyawan Meubel Lucia Baru Furniture memberikan jaminan keamanan dalam transaksi	4	3	2	1

Tangibles (Bukti Langsung)					
B15	Fasilitas yang diberikan Meubel Lucia Baru Furniture lengkap	4	3	2	1
B16	Kebersihan dan kenyamanan ruangan Meubel Lucia Baru Furniture baik	4	3	2	1
B17	Tempat parkir Meubel Lucia Baru Furniture mudah dan luas	4	3	2	1
B18	Lokasi Meubel Lucia Baru Furniture dapat dijangkau dengan mudah	4	3	2	1

C. Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen					
C1	Konsumen tidak memberikan keluhan pada Meubel Lucia Baru Furniture	4	3	2	1
C2	Konsumen merasa senang telah membeli produk Meubel Lucia Baru Furniture	4	3	2	1
C3	Konsumen Meubel Lucia Baru Furniture akan melakukan pembelian ulang	4	3	2	1
C4	Konsumen akan merekomendasikan produk Meubel Lucia Baru Furniture kepada orang lain	4	3	2	1



Lampiran 2

Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

N = 30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	34.1000	25.817	.784	.953
KP2	34.2000	24.372	.864	.949
KP3	34.2000	23.821	.882	.949
KP4	34.2333	23.564	.841	.951
KP5	34.2333	25.426	.739	.954
KP6	34.2000	24.993	.839	.951
KP7	34.2667	25.306	.741	.954
KP8	34.2333	23.702	.882	.949
KP9	34.1000	25.128	.819	.951
KP10	34.2333	25.978	.722	.955

N= 96

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	31.3333	15.804	.622	.891
KP2	31.3646	15.308	.713	.885
KP3	31.4792	15.221	.718	.884
KP4	31.5000	15.726	.509	.899
KP5	31.3750	15.079	.693	.886
KP6	31.4063	15.254	.654	.889
KP7	31.4583	15.598	.625	.890
KP8	31.3750	15.521	.637	.890
KP9	31.3542	15.431	.684	.887
KP10	31.3229	15.716	.645	.889

Lampiran 3

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

N=30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPL1	62.5000	32.603	.636	.908
KPL2	62.4333	33.495	.532	.910
KPL3	62.6667	32.989	.479	.912
KPL4	62.9000	33.679	.361	.915
KPL5	62.9000	32.714	.516	.911
KPL6	62.8667	32.120	.607	.908
KPL7	62.6333	32.171	.555	.910
KPL8	62.6333	32.309	.603	.909
KPL9	62.6333	32.792	.607	.909
KPL10	62.6000	33.352	.518	.911
KPL11	62.5667	32.530	.598	.909
KPL12	62.4667	32.878	.617	.908
KPL13	62.6667	32.023	.639	.908
KPL14	62.5333	32.464	.633	.908
KPL15	62.6667	31.678	.621	.908
KPL16	62.6333	30.585	.805	.902
KPL17	62.4667	31.706	.731	.905
KPL18	62.3333	34.575	.446	.913

N= 96

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPL1	57.9479	66.576	.617	.941
KPL2	57.8646	65.803	.650	.940
KPL3	57.9583	65.746	.593	.942
KPL4	58.1458	67.368	.553	.942
KPL5	57.9896	66.747	.609	.941
KPL6	58.0104	67.105	.635	.941
KPL7	58.0104	65.568	.713	.939
KPL8	58.0000	65.768	.690	.940
KPL9	57.9688	64.999	.704	.939
KPL10	57.9583	65.809	.659	.940
KPL11	58.0000	65.747	.642	.941
KPL12	57.8542	65.200	.724	.939
KPL13	57.9167	65.446	.723	.939
KPL14	57.8646	65.087	.775	.938
KPL15	57.9688	65.252	.714	.939
KPL16	57.9063	66.444	.661	.940
KPL17	57.8229	64.610	.781	.938
KPL18	57.6563	66.649	.670	.940

Lampiran 4

Uji Validitas Kepuasan Konsuman (Y)

N=30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	11.5333	.740	.362	.685
KK2	11.4000	.731	.535	.542
KK3	11.3667	.723	.624	.486
KK4	11.3000	.976	.332	.671

N=96

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	10.6667	1.867	.390	.702
KK2	10.4479	1.429	.597	.569
KK3	10.3333	1.825	.576	.602
KK4	10.4271	1.847	.431	.677

Lampiran 5

Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)

N=30

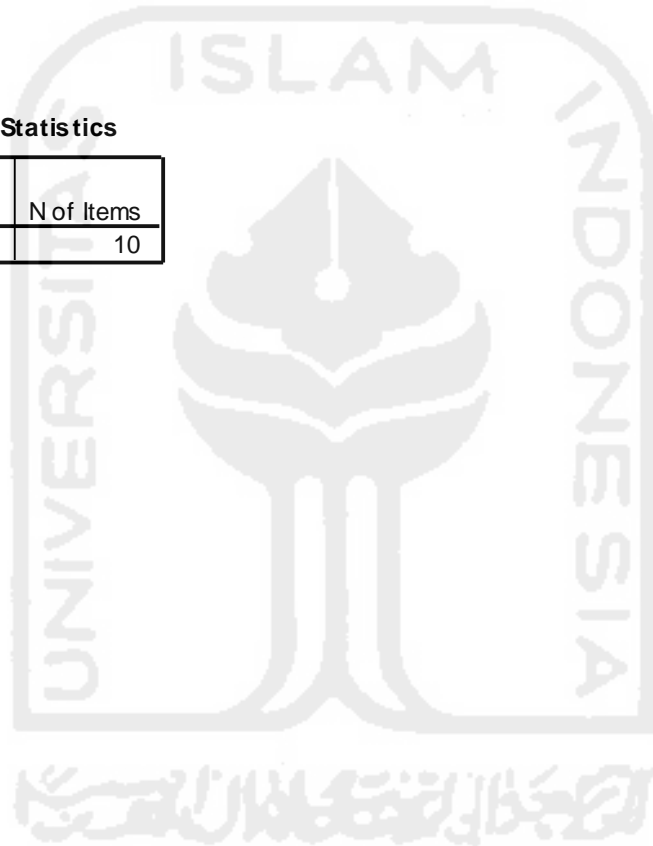
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	10

N=96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	10



Lampiran 6

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)

N=30

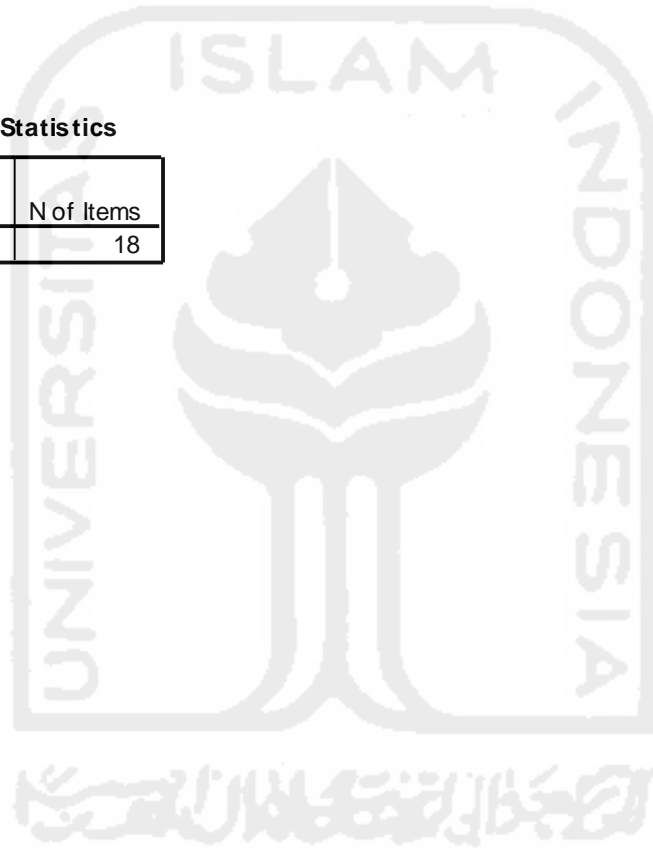
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	18

N=96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	18



Lampiran 7

Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

N=30

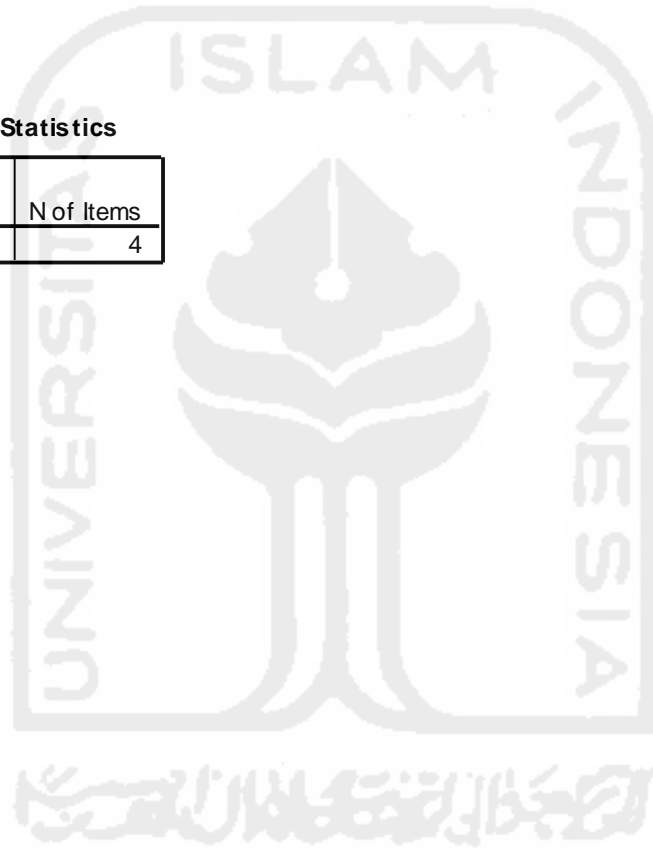
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	4

N=96

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	4



Lampiran 8

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

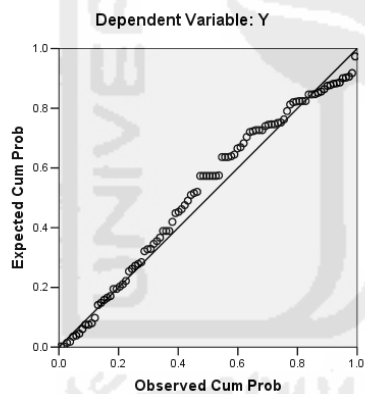
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.628	.267		2.357	.021		
	X1	.410	.072	.424	5.708	.000	.858	1.166
	X2	.420	.065	.477	6.425	.000	.858	1.166

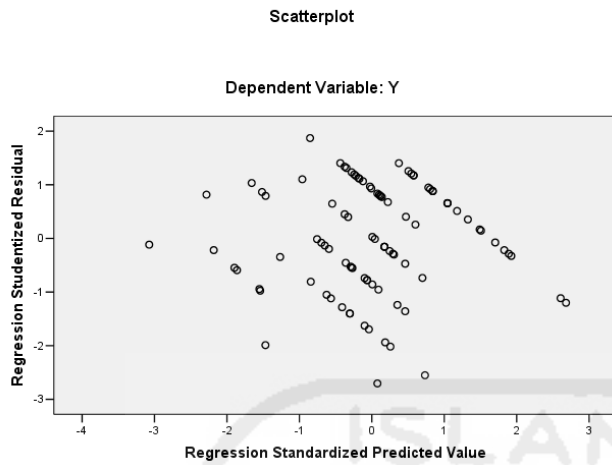
a. Dependent Variable: Y

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.551	.28143

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.374	2	4.687	59.175	.000 ^a
	Residual	7.366	93	.079		
	Total	16.740	95			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.628	.267		2.357	.021			
	X1	.410	.072	.424	5.708	.000	.604	.509	.393
	X2	.420	.065	.477	6.425	.000	.637	.554	.442

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9

Frekuensi

Statistics

		JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	Mengetahui Meubel Lucia Baru Furniture dari mana	Sudah melakukan pembelian berapa kali	Umur
N	Valid	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	41	42.7	42.7	42.7
	perempuan	55	57.3	57.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ibu rumah tangga	15	15.6	15.6	15.6
	lain-lain	8	8.3	8.3	24.0
	pns	27	28.1	28.1	52.1
	sw asta	20	20.8	20.8	72.9
	wirasw asta	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	diploma	26	27.1	27.1	27.1
	sd	2	2.1	2.1	29.2
	sma	39	40.6	40.6	69.8
	smp	6	6.3	6.3	76.0
	strata	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Mengetahui Meubel Lucia Baru Furniture dari mana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	iklan	14	14.6	14.6	14.6
	keluarga	46	47.9	47.9	62.5
	lain-lain	6	6.3	6.3	68.8
	perusahaan lain	5	5.2	5.2	74.0
	teman	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sudah melakukan pembelian berapa kali

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>10kali	16	16.7	16.7	16.7
	1-5kali	39	40.6	40.6	57.3
	6-10kali	30	31.3	31.3	88.5
	belum pernah	11	11.5	11.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 tahun	12	12.5	12.5	12.5
	30 - 40 tahun	28	29.2	29.2	41.7
	> 40 tahun	56	58.3	58.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 10**Data Mentah**

NO	KUALITAS PRODUK										Total	Rata-rata
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37	3.70
6	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	36	3.60
7	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35	3.50
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36	3.60
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3.90
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3.90
14	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	31	3.10
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3.90
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	3.80
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
26	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	35	3.50
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	3.80
28	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33	3.30
29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2.10
30	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35	3.50
31	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34	3.40
32	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34	3.40
33	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33	3.30
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
36	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	3.80
37	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36	3.60
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	3.90
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
41	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36	3.60
42	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	35	3.50
43	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3.30
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
45	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32	3.20
46	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	3.30

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3.10
49	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36	3.60
50	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	37	3.70
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37	3.70
52	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33	3.30
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
55	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	35	3.50
56	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2.20
57	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	36	3.60
58	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	34	3.40
59	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38	3.80
60	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37	3.70
61	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33	3.30
62	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37	3.70
63	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22	2.20
64	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	24	2.40
65	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	22	2.20
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
67	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33	3.30
68	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37	3.70
69	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	33	3.30
70	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	37	3.70
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3.90
72	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33	3.30

73	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	33	3.30
74	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33	3.30
75	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	34	3.40
76	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	34	3.40
77	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	34	3.40
78	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37	3.70
79	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	31	3.10
80	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	33	3.30
81	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	32	3.20
82	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	36	3.60
83	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	34	3.40
84	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	35	3.50
85	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	32	3.20
86	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37	3.70
87	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	3.00
88	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	34	3.40
89	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	34	3.40
90	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	3.30
91	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	35	3.50
92	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	3.20
93	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	35	3.50
94	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	31	3.10
95	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	34	3.40
96	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	35	3.50
	3.55	3.52	3.41	3.39	3.51	3.48	3.43	3.51	3.53	3.56	34.89	3.49

KUALITAS PELAYANAN																			
KPL 1	KPL 2	KPL 3	KPL 4	KPL 5	KPL 6	KPL 7	KPL 8	KPL 9	KPL1 0	KPL1 1	KPL1 2	KPL1 3	KPL1 4	KPL1 5	KPL1 6	KPL1 7	KPL1 8	Total	Rata-rata
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	3.72
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	51	2.83
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	66	3.67
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	3.67
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	3.83
4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	3.78
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	3.89
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	3.89
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	3.89
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	65	3.61
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	3.72
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	69	3.83
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69	3.83
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	68	3.78
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	63	3.50
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	63	3.50
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	62	3.44
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70	3.89

4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	60	3.33
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	67	3.72
4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	63	3.50
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	59	3.28
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	65	3.61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	60	3.33
3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	60	3.33
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	58	3.22
3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	60	3.33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	55	3.06
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	64	3.56
4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67	3.72
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	66	3.67
4	4	4	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	59	3.28
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	64	3.56
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	56	3.11
4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	63	3.50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	58	3.22
4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	59	3.28
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	62	3.44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	63	3.50
3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	59	3.28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00

2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	56	3.11
3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	62	3.44
3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	59	3.28
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	61	3.39
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	67	3.72
3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	61	3.39
3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	60	3.33
4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	65	3.61
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	49	2.72
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	38	2.11
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	42	2.33
3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	62	3.44
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	66	3.67
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	61	3.39
4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	63	3.50
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2.06
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	61	3.39
3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	60	3.33
4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	62	3.44
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	61	3.39
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2.00
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	2.94
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2.06
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	67	3.72
3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	65	3.61
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2.06

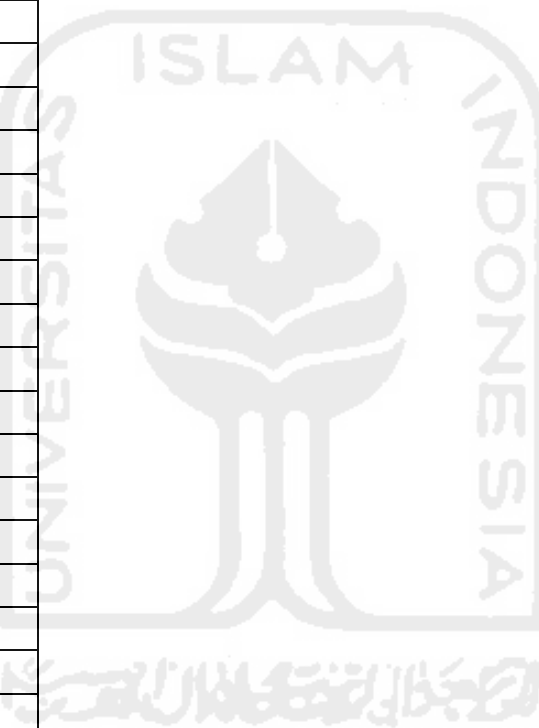
4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	64	3.56
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	64	3.56
2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	64	3.56
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2.00
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	62	3.44
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2.00
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	63	3.50
2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	63	3.50
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	62	3.44
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	63	3.50
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65	3.61
4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	62	3.44
4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66	3.67
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	65	3.61
3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	59	3.28
3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	63	3.50
3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	60	3.33
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	64	3.56
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	61	3.39
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67	3.72
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	59	3.28
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	66	3.67
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	63	3.50

3.4 3.4 3.3 3.2 3.3 3.3 3.3 3.3 3.3
0 8 9 0 5 3 3 4 8 3.39 3.34 3.49 3.43 3.48 3.38 3.44 3.52 3.69 61.34 3.41

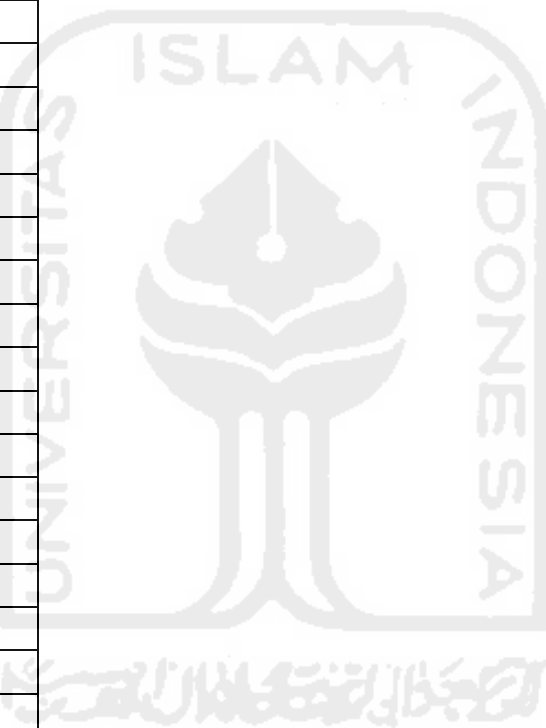
KEPUASAN KONSUMEN					
KK1	KK2	KK3	KK4	Total	Rata-rata
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	3	4	4	14	3.5
3	3	3	4	13	3.25
3	4	3	4	14	3.5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75
3	4	4	4	15	3.75
3	4	4	4	15	3.75
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	3	4	3	14	3.5
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4



4	4	4	4	16	4
3	3	3	4	13	3.25
3	3	4	4	14	3.5
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75
3	4	3	3	13	3.25
4	3	3	3	13	3.25
3	3	3	4	13	3.25
3	3	3	4	13	3.25
2	3	4	4	13	3.25
4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	16	4
4	4	4	3	15	3.75
4	4	4	3	15	3.75
3	3	4	4	14	3.5
3	4	4	4	15	3.75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75
3	4	4	4	15	3.75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75
3	4	4	4	15	3.75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75
3	4	4	4	15	3.75
4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	15	3.75
3	4	4	4	15	3.75

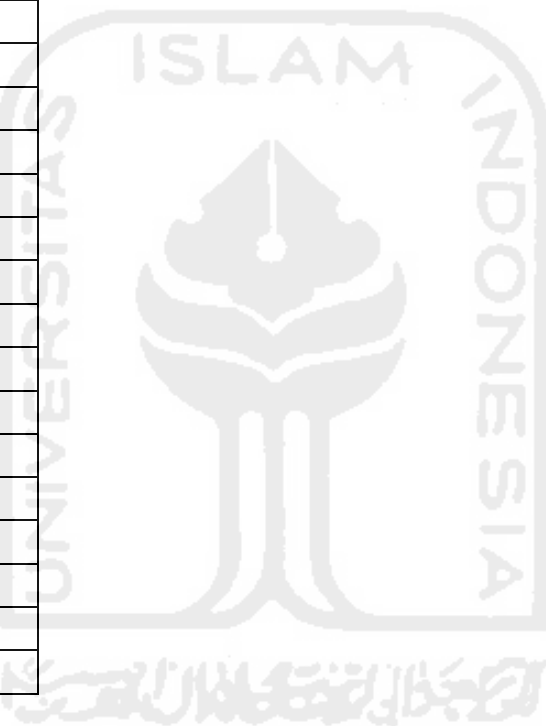


3	4	4	4	15	3.75
3	4	4	4	15	3.75
3	3	4	3	13	3.25
3	3	3	3	12	3
3	4	3	3	13	3.25
3	4	4	3	14	3.5
3	3	3	3	12	3
3	4	3	3	13	3.25
3	4	3	3	13	3.25
3	4	3	4	14	3.5
3	4	3	3	13	3.25
4	3	3	2	12	3
3	3	3	3	12	3
2	2	3	3	10	2.5
3	3	3	3	12	3
3	2	3	3	11	2.75
4	2	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	2	3	3	11	2.75
3	3	3	3	12	3
2	2	3	3	10	2.5
3	3	3	3	12	3
3	3	3	3	12	3
3	2	3	3	11	2.75
3	2	3	4	12	3
3	4	4	3	14	3.5



3	3	4	3	13	3.25
3	2	3	3	11	2.75
3	3	4	2	12	3
3	2	3	3	11	2.75
4	4	4	3	15	3.75
3	3	4	3	13	3.25
2	3	4	2	11	2.75
3	4	3	3	13	3.25
3	4	4	3	14	3.5
4	3	4	4	15	3.75
3	4	4	3	14	3.5
3	4	3	3	13	3.25
3	4	3	4	14	3.5
2	3	4	4	13	3.25
4	4	3	3	14	3.5
3	4	4	4	15	3.75
2	3	3	4	12	3
3	4	4	3	14	3.5
4	3	3	3	13	3.25
4	4	4	3	15	3.75
3	3	4	4	14	3.5

3.29 3.51 3.63 3.53 13.96 3.49



Lampiran 11

Data Responden

NO	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendidikan	Sumber Informasi	Frekuensi Beli
1	35	laki-laki	Pns	diploma	teman	1-5kali
2	40	laki-laki	Pns	strata	teman	1-5kali
3	51	perempuan	wiraswasta	Sma	keluarga	>10kali
4	45	laki-laki	Swasta	strata	keluarga	6-10kali
5	29	perempuan	Pns	strata	keluarga	1-5kali
6	33	perempuan	Pns	strata	iklan	1-5kali
7	42	perempuan	Swasta	Sma	iklan	1-5kali
8	47	laki-laki	Swasta	Sma	teman	6-10kali
9	55	perempuan	lain-lain	Sma	teman	6-10kali
10	28	perempuan	pns	strata	iklan	belum pernah
11	35	laki-laki	pns	strata	keluarga	1-5kali
12	49	perempuan	wiraswasta	diploma	keluarga	1-5kali
13	61	perempuan	wiraswasta	Smp	keluarga	>10kali
14	27	perempuan	pns	strata	keluarga	1-5kali
15	36	laki-laki	pns	diploma	teman	1-5kali
16	57	perempuan	wiraswasta	Smp	keluarga	>10kali
17	29	perempuan	pns	strata	teman	1-5kali
18	48	laki-laki	swasta	Sma	keluarga	6-10kali
19	40	laki-laki	wiraswasta	Sma	keluarga	1-5kali
20	57	perempuan	wiraswasta	Smp	teman	>10kali
21	25	laki-laki	pns	strata	iklan	belum pernah
22	29	perempuan	wiraswasta	strata	perusahaan lain	1-5kali
23	39	perempuan	pns	diploma	perusahaan lain	1-5kali
24	45	laki-laki	wiraswasta	Sma	teman	6-10kali
25	62	perempuan	wiraswasta	Sma	teman	>10kali
26	55	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	keluarga	6-10kali
27	48	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	keluarga	6-10kali
28	31	laki-laki	pns	strata	keluarga	1-5kali
29	51	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	iklan	6-10kali
30	36	laki-laki	swasta	diploma	keluarga	1-5kali
31	65	laki-laki	wiraswasta	Sma	keluarga	>10kali

32	56	laki-laki	wiraswasta	Sma	teman	belumpernah
33	52	perempuan	wiraswasta	Sma	keluarga	6-10kali
34	34	perempuan	ibu rumah tangga	diploma	keluarga	1-5kali
35	41	laki-laki	wiraswasta	diploma	iklan	6-10kali
36	49	perempuan	swasta	Sma	perusahaan lain	1-5kali
37	30	laki-laki	pns	strata	lain-lain	1-5kali
38	31	perempuan	swasta	strata	teman	6-10kali
39	45	perempuan	lain-lain	diploma	keluarga	6-10kali
40	48	perempuan	lain-lain	diploma	keluarga	6-10kali
41	52	perempuan	wiraswasta	Sma	lain-lain	>10kali
42	60	laki-laki	wiraswasta	Sma	iklan	>10kali
43	38	laki-laki	pns	diploma	iklan	1-5kali
44	37	perempuan	pns	diploma	teman	1-5kali
45	29	perempuan	lain-lain	strata	teman	6-10kali
46	25	perempuan	lain-lain	strata	lain-lain	belumpernah
47	31	perempuan	pns	strata	keluarga	1-5kali
48	36	perempuan	pns	strata	keluarga	1-5kali
49	42	laki-laki	swasta	diploma	keluarga	6-10kali
50	44	laki-laki	swasta	diploma	iklan	6-10kali
51	48	laki-laki	swasta	Sma	teman	6-10kali
52	53	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	keluarga	6-10kali
53	47	perempuan	ibu rumah tangga	diploma	keluarga	1-5kali
54	39	perempuan	pns	strata	teman	1-5kali
55	62	perempuan	wiraswasta	Smp	keluarga	>10kali
56	28	perempuan	lain-lain	strata	teman	belumpernah
57	45	laki-laki	pns	Sma	teman	1-5kali
58	47	laki-laki	pns	diploma	teman	1-5kali
59	50	perempuan	ibu rumah tangga	Smp	keluarga	6-10kali
60	51	laki-laki	ibu rumah tangga	Sma	keluarga	6-10kali
61	39	perempuan	swasta	diploma	iklan	belumpernah
62	45	laki-laki	wiraswasta	diploma	lain-lain	6-10kali
63	47	perempuan	wiraswasta	Sma	keluarga	6-10kali
64	38	perempuan	pns	diploma	iklan	1-5kali
65	27	laki-laki	lain-lain	strata	keluarga	belumpernah
66	56	laki-laki	swasta	Sma	keluarga	1-5kali
67	65	laki-laki	wiraswasta	sd	perusahaan	>10kali

					lain	
68	48	perempuan	swasta	Sma	perusahaan lain	1-5kali
69	38	laki-laki	pns	diploma	keluarga	1-5kali
70	33	laki-laki	pns	diploma	keluarga	1-5kali
71	44	laki-laki	swasta	Sma	teman	6-10kali
72	47	laki-laki	wiraswasta	Sma	keluarga	>10kali
73	49	perempuan	wiraswasta	Sma	iklan	>10kali
74	39	perempuan	pns	Sma	iklan	belumpernah
75	29	laki-laki	pns	strata	keluarga	belumpernah
76	38	perempuan	lain-lain	Sma	keluarga	6-10kali
77	45	laki-laki	swasta	Sma	teman	6-10kali
78	46	perempuan	swasta	Sma	keluarga	6-10kali
79	55	perempuan	wiraswasta	Smp	keluarga	>10kali
80	48	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	teman	1-5kali
81	36	laki-laki	swasta	diploma	teman	1-5kali
82	38	laki-laki	swasta	diploma	lain-lain	belumpernah
83	40	laki-laki	swasta	diploma	lain-lain	1-5kali
84	41	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	teman	6-10kali
85	45	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	keluarga	1-5kali
86	42	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	keluarga	6-10kali
87	53	perempuan	wiraswasta	Sma	teman	>10kali
88	60	laki-laki	wiraswasta	Sd	keluarga	>10kali
89	47	perempuan	ibu rumah tangga	Sma	iklan	1-5kali
90	36	laki-laki	swasta	diploma	keluarga	6-10kali
91	38	perempuan	pns	strata	keluarga	6-10kali
92	56	perempuan	wiraswasta	Sma	keluarga	>10kali
93	55	laki-laki	wiraswasta	Sma	keluarga	belumpernah
94	45	perempuan	ibu rumah tangga	diploma	teman	1-5kali
95	42	perempuan	ibu rumah tangga	diploma	keluarga	1-5kali
96	39	laki-laki	pns	strata	keluarga	1-5kali

Lampiran 12

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 883087 - 885376 Fax. : 882589

Nomor : 353/DEK/10/Div.SDM/XI/2015
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

19 November 2015

Kepada Yth.

Assalamu'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Atik Lusia
No. Mahasiswa : 12 311 031
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl. Mancasan Indah No.21 Condong Catur Sleman

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

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

Dosen Pembimbing : Dra. Sri Hardjanti, M.M..

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb



Dean,

[Signature]
Dr. D. Agus Harjito, M.Si,
NIK. : 87 311 0103



MEUBEL UKIR JEPARA

LUCIA BARU FURNITURE

Jl. Ridwan Rais No.16, Kali Balok, Sukarame, Bandar
Lampung. Telepon/Fax (0721) 268845

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sanimin

Jabatan : Pemilik

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Atik Lusia

Nim : 12311031

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Instansi : Universitas Islam Indonesia

Adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian di Meubel Ukir Jepara Lucia Baru Furniture Bandar Lampung Tahun Ajaran 2015/2016 dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Jati Lucia Baru Furniture Bandar Lampung”**. Demikian surat ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 25 September 2015

Sanimin