

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang warga pengunjung Toko Sepatu Bata di Mall Lippo Karawaci, Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*, sedangkan metode analisis yang digunakan dengan menggunakan Diagram Cartesius.

Hasil pengujian dengan menggunakan Diagram Cartesius menunjukkan bahwa faktor-faktor dari dimensi kualitas sepatu Bata yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen yang menggunakan sepatu Bata terletak pada kuadran B, sedangkan faktor-faktor lainnya masuk ke dalam kuadran D. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian selain kualitas produk dan kepuasan konsumen dengan lingkup penelitian yang lebih luas.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen