

## **ABSTRAK**

Dalam melakukan penelitian karya ilmiah ini membahas Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk Sepatu Merek Keeve pada PT. Bintang Manunggal Prakasa. Data diperoleh dengan cara memberikan kuisioner kepada 30 pelanggan yang pernah menggunakan sepatu Keeve sebagai responden. Tehnik pengambilan jumlah sample menggunakan *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel yang disengaja, sedangkan analisis yang digunakan adalah, *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Hasil analisis adalah atribut yang berada pada Kuadran Prioritas utama ; Sepatu Keeve tampil dengan berbagai model dan Sepatu Keeve mudah didapat, Kuadran Pertahankan prestasi ; Kualitas Sepatu KEEVE sangat baik, Harga Sepatu KEEVE kompetitif, Karyawan melayani pelanggan dengan ramah, Terdapat bermacam corak dan pilihan, Model *Increase Height* Sepatu KEEVE bagus dan halus, Sepatu KEEVE kuat dan tahan lama, Design Sepatu KEEVE ekslusif, Sangat nyaman dipakai karena menggunakan Double Cushion Layer, Menambah percaya diri ketika memakai sepatu KEEVE, Kuadran Prioritas Rendah ; Terdapat website, email yang mempermudah customer mengetahui informasi sepatu KEEVE, Sepatu KEEVE merupakan merk bergengsi, Kuadran berlebihan ; Mendapat layanan garansi cacat produksi dan Mendapat hak paten dari HAKI.

Saran yang dapat diberikan adalah hendaknya perusahaan dapat mempertahankan atribut yang sudah baik, tetapi memberikan layanan garansi cacat produksi, menambah distribusi pemasaran agar sepatu Keeve mudah didapat, seperti counter-counter di Mall serta menambah promosi atau iklan serta membuat sepatu Keeve ini menjadi sepatu dengan merek bergengsi

Kata kunci : kepuasan pelanggan dan kualitas produk