

ABSTRAK

Skripsi ini membahas pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk *freestanding* merek High Point pada PT Mitra Timur Lestari. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 56 orang responden yang merupakan pelanggan produk *freestanding* merek High Point pada PT Mitra Timur Lestari pada tahun 2008-2009. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin Alat analisis yang digunakan adalah dengan regresi linear.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk *freestanding* merek High Point pada PT Mitra Timur Lestari. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pada perusahaan selain yang bergerak pada bidang manufaktur dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci: kualitas produk, kepuasan pelanggan.

