

## ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya industri dan teknologi yang terjadi, mengakibatkan industri *furniture* juga ikut berkembang. Dengan perkembangan ini mengakibatkan munculnya banyak usaha *furniture*, sehingga memicu terjadinya persaingan yang ketat diantara perusahaan *furniture* untuk memperebutkan posisi pasar yang kuat dan luas. Untuk memenangkan persaingan setiap badan usaha harus memiliki keunggulan masing-masing untuk dapat memikat pelanggan, macam keunggulan ada bermacam-macam, yaitu *cost*, *quality*, inovasi dan *time*. Semua keunggulan tersebut tergantung dari kebijakan perusahaan untuk dalam menganalisis harapan pelanggan. Dimana dalam bisnis harapan menjadi peran penting dalam menentukan suatu kebijakan badan usaha. Berdasarkan data yang didapat dan dianalisis dari PT. Mitra Timur Lestari, dapat dilihat bahwa kualitas produk merupakan *key success factor* dari perusahaan, kualitas produk yang baik dapat memberikan nilai *performance* produk melebihi dari harapan pelanggannya, sehingga bisa dikatakan pelanggan akan merasa bahwa produk yang mereka beli merupakan produk yang sangat berkualitas. Produk yang berkualitas dapat meningkatkan nilai kepuasan kepada pelanggannya. Diharapkan jika produk PT. Mitra Timur Lestari dapat memenuhi harapan dari pelanggannya akan dapat membuat pelanggan yang lebih loyal (setia) dan mau membeli lagi dikemudian hari. Oleh sebab itu dengan menganalisis *key success factor* dapat membuat PT. Mitra Timur Lestari lebih kuat dalam menghadapi dunia persaingan, baik dimasa sekarang ataupun dimasa yang akan datang.