

## Abstrak

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alamnya dengan segala flora, fauna dan potensi hidrografis dan deposit sumber alamnya yang melimpah. Sumber daya alam Indonesia berasal dari pertanian, kehutanan, kelautan dan perikanan, peternakan, perkebunan serta pertambangan dan energi. PT ANTAM, Tbk merupakan perusahaan pertambangan yang ada di Indonesia yang memiliki penjualan ekspor yang tinggi tercatat pada tahun 2017 lalu PT ANTAM, Tbk mengalami kenaikan tingkat penjualan pada produk ferronickel hingga Rp 136 miliar. Jumlah ini melonjak 110,61 persen jika dibandingkan sebelumnya Rp 64,81 miliar. Kenaikan penjualan dapat disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya adalah karena kepuasan pelanggan yang didapatkan pelanggan dari kualitas produk, pelayanan, dan pembelian yang diberikan perusahaan dengan baik.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan deskriptif kualitatif dimana metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Menggunakan data primer dan sekunder dengan pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur.

Dengan metode kualitatif penelitian ini menghasilkan keterangan bahwa pelanggan dari produk ferronickel PT ANTAM, Tbk telah memberikan kepuasan pada pelanggannya hal ini terbukti saat dilakukan uji t menghasilkan nilai -3,15, tanda negatif berarti kepuasan pelanggan cenderung dipengaruhi oleh bagian pelayanan, angka 3 terletak pada interval puas sampai dengan sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan.