

## ABSTRAK

Di Indonesia sendiri ada banyak industri dibidang pertambangan termasuk batu bara, emas, timah, tembaga, biji besi, nikel dan termasuk batu kapur atau gamping. Batu kapur atau batu gamping sendiri termasuk batuan sedimen yang biasa digunakan untuk campuran membuat semen, pencampuran zat pupuk untuk pembasmi hama, pencampuran untuk material jalan dan lain sebagainya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan program *statistic SPSS for window.v.26*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*In Indonesia there are many industries in the mining sector including coal, gold, tin, copper, iron ore, nickel and including limestone or limestone. Limestone or limestone itself includes sedimentary rock which is commonly used for mixing cement, mixing fertilizer substances for pest control, mixing for road materials and so on.*

*This study aims to determine and analyze the extent to which product quality, service quality, and price have on customer satisfaction. The sample used in this study was 90 respondents using purposive sampling method. The analytical tool used to analyze product quality, service quality, and price on customer satisfaction is multiple linear regression using SPSS statistical program for window.v.26. The results of this study indicate that product quality has a positive but not significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and price has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: product quality, service quality, price and customer satisfaction.*

