

**PENGARUH IKLAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBELIAN PRODUK
CV. SUMATERA JAYA ABADI MEDAN**

**Nichelle Tanujaya
Program Studi Management
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia**

Abstrak

CV. Sumatera Jaya Abadi adalah sebuah perusahaan yang berperan sebagai distributor produk karpet. Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa perusahaan sedang mengalami penurunan dalam jumlah pembelian oleh pelanggan. Penurunan ini disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan setelah melakukan pembelian produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini terlihat dari seringnya pelanggan menyampaikan keluhan terkait beberapa aspek seperti iklan, harga, dan kualitas produk yang membuat mereka kurang puas. Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan yang melakukan pembelian di perusahaan selama tahun 2022, dengan total 137 pelanggan. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dan memperoleh 102 sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklan, harga, dan kualitas produk masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, iklan, harga, dan kualitas produk secara bersama-sama juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Iklan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan