**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS JASA CETAK, PEMASARAN *ONLINE* DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. RAJA SUTAN INDO KOTA PEMATANGSIANTAR**

**Oleh :**

**INTAN NAULI SIRAIT**

**NPM. 193114013**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa cetak, pemasaran *online* dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan di CV. Raja Sutan Indo Kota Pematangsiantar. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan CV. Raja Sutan Indo Kota Pematangsiantar di Bulan Februari 2023 yang berjumlah 157 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 113 konsumen yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi serta kuesioner dengan skala likert. Metode analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik dan regresi linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial kualitas jasa cetak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Pemasaran *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV. Raja Sutan Indo Kota Pematangsiantar. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas jasa cetak, pemasaran online dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di CV. Raja Sutan Indo Kota Pematangsiantar.

**Kata kunci:** Kualitas Jasa Cetak, Pemasaran *Online*, Komunikasi, Kepuasan Pelanggan

****