

## ABSTRAK

PT. Indah Cargo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang. PT. Indah Cargo mengalami tingkat keputusan konsumen masih sangat rendah dikarenakan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan jasa titipan yang masuk kedalam industri mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi. Maka penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman. Variabel pada penelitian ini adalah Harga, Kualitas Pelayanan, Ketepatan waktu Pengiriman dan Keputusan Konsumen. dengan sampel penelitian konsumen yang menggunakan jasa Indah Cargo sebanyak 95 orang. Untuk menjawab perumusan hipotesis penelitian, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil Uji Regresi linear berganda adalah  $Y = -0,576 + 0,594 X_1 + 0,056 X_2 + 0,357 X_3$ . Berdasarkan nilai R koefisien determinasi yang diperoleh bahwa R 0,443 berarti hubungan antara Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan kecepatan waktu pengiriman (X3) terhadap Keputusan Konsumen (Y). Faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan dalam menggunakan jasa pengiriman pada PT. Indah Cargo Kota Lhokseumawe adalah Faktor Harga (X1). Hasil pengujian secara parsial menyimpulkan bahwa harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen (Y), kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen (Y), ketepatan waktu pengiriman (X3) berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen (Y)

**Kata kunci:** *Harga, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Pengiriman*