

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi Hiace di Kota Lhokseumawe. Transportasi Hiace menjadi pilihan utama masyarakat karena keunggulan seperti fleksibilitas waktu, kenyamanan dan layanan door-to-door. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengukur hubungan antara variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan dan keputusan pelanggan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan pengguna jasa hiace. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran mengenai faktor-faktor utama yang memengaruhi preferensi konsumen, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola transportasi dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi harga, dan efektivitas promosi. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan strategi layanan transportasi darat yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Penggunaan, Hiace, Structural Equation Modeling (SEM).*