

PENGARUH WEB TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL WONOSARI MAKMUR MOTOR SEMARANG

LUTFI AZWAR ANAS

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : chapungonfire04@gmail.com

ABSTRAK

Bengkel Wonosari Makmur Motor Semarang adalah bengkel yang bergerak dibidang penjualan, pembelian sukucadang dan jasa servis. saat ini bengkel tersebut menawarkan e-commerce dalam mempromosikan pruduknya ke pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh web terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Wonosari Makmur Motor, dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Dalam penelitian ini digunakan enam variabel yang dimodifikasi sesuai kebutuhan yaitu kenyamanan (PBC), variabel desain, informatif dan komunikasi (US) dan variabel keamanan (Perceived Trust) sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan (BIUE) sebagai variabel terikat.. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Teknik Analisis regresi berganda dan software SPSS 16.00 untuk pengujiannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh negetif dan signifikan terhadap web Wonosari Makmur Motor, dan variabel desain, informatif dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap web Wonosari Makmur Motor dan variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap web Wonosari Makmur Motor. Hal ini membuktikan bahwa desain, informatif, komunikasi, keamanan dan kepuasan berpengaruh terhadap pengguna web Wonosari Makmur Motor untuk terus menggunakan web tersebut.

Kata Kunci : website, kepuasan pelanggan, bengkel motor, desain, Technology Acceptance Model (TAM)

WEB EFFECT ON CUSTOMER SATISFACTION IN WONOSARI MAKMUR MOTOR SEMARANG

LUTFI AZWAR ANAS

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : chapungonfire04@gmail.com

ABSTRACT

Semarang Wonosari Makmur Motor is Workshop that specialize in the sale, purchase of spare parts and servicing services. The workshop is now offering e-commerce in promoting the products of all customers. This study aimed to determine the effect of customer satisfaction on the web to shop Wonosari Makmur Motor, by using the Technology Acceptance Model (TAM). This study used six variables are modified according to the needs of comfort (PBC), design variables, informative and communication (U.S.), and safety variables (Perceived Trust) as independent variables, while satisfaction (BIUE) as the dependent variable .. Hypothesis testing is performed by using regression analysis technique and software SPSS 16.00 for testing. The results indicate that convenience variables impact significantly on web positif and Wonosari Makmur Motor, and the design variables, informative and positive and significant effect of communication on the web Wonosari satisfaction Makmur Motor and variable positive and significant impact on web Wonosari Makmur Motor. It is proved that the design, informative, communications, safety and satisfaction affect web users Wonosari Makmur Motor to continue to use the web.

Keyword : website, customer satisfaction, motorcycle repair, design, Technology Acceptance Model (TAM)