

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on internet marketing and its impact on behavioral intention, so that the analysis of the results known what features are desired by consumers Andatu Mobil that will be made in the design phase of a system of web-based e-Marketing in accordance with the wishes of consumers.

The method used is the analysis of pathway / path analysis which measures the impact of service quality on internet marketing and its impact on behavioral intention well as the seven stages of e-marketing to design of e-marketing.

The results achieved in this study was to determine the effect of service quality on internet marketing and its impact on behavioral intention along with the features of e-marketing website desired by consumers Andatu Mobil.

Conclusions obtained from the analysis of the influence of the internet marketing service quality and its impact on behavioral intention. So has designed a system of web-based e-marketing appropriate consumer Desire Andatu Mobil.

Keywords: e-marketing, path analysis, behavioral intention, internet marketing, service quality, Andatu Mobil.

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *internet marketing* dan dampaknya pada *behavioral intention*, sehingga dari hasil analisis tersebut diketahui fitur-fitur apa saja yang diinginkan oleh konsumen Andatu Mobil sehingga dalam tahap perancangan akan dibuat sebuah sistem *e-Marketing* berbasis web yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Metode yang digunakan adalah Analisis jalur/*path analysis* yang mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap *internet marketing* dan dampaknya pada *behavioral intention* Serta *seven stages of e-marketing* untuk peancangan *e-marketing*.

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *internet marketing* dan dampaknya pada *behavioral intention* beserta fitur-fitur *website e-marketing* yang diinginkan oleh konsumen Andatu Mobil.

Simpulan dari hasil analisis didapatkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap *internet marketing* dan dampaknya pada *behavioral intention*. Sehingga telah dirancang sebuah sistem *e-marketing* berbasis *website* yang sesuai kenginan konsumen Andatu Mobil.

Kata kunci : *e-marketing*, Analisis Jalur, *behavioral intention*, *internet marketing*, kualitas pelayanan, Andatu Mobil.