



**ANALISIS KEPUASAN JAMAAH UMRAH TERHADAP LAYANAN WEBSITE
PT ZAFU MULIA MANDIRI MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

SKRIPSI

M FIQRI

2019210142P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2024



**ANALISIS KEPUASAN JAMAAH UMRAH TERHADAP LAYANAN WEBSITE
PT ZAFAMULIA MANDIRI MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan program strata-1 pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

M FIQRI

2019210142P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


**Analisis Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Layanan Website
PT Zafa Mulia Mandiri Menggunakan Metode Technology
Acceptance Model (TAM)**

Oleh :

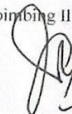
**M Fiqri
2019210142P**

Palembang, 02 Septembe 2024

Pembimbing I



Suryati, S.Si., M.Kom
NIK : 2011.01.0082

Pembimbing II


Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK : 2017.01.0231

Mengetahui,

Dekan, Fakultas Ilmu Komputer
FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS

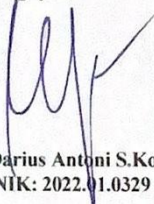

Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D
NIK : 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 22 bulan Agustus tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

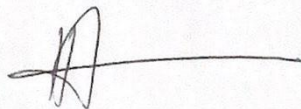
Palembang, 02 / 09 / 2024

Penguji 1,



Darius Antoni S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2022.01.0329

Penguji 2,




Dona Marcelina, S.Kom., M.Kom
NIK: 2018.01.0249

Penguji 3,



Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I.
NIK: 2002.02.0060



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : M Fiqri
NPM : 2019210142P
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Layanan Website PT Zafa Mulia Mandiri Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 02 September 2024

Penguji 1,

Darius Antoni S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2022.01.0329

Penguji 2,

Dona Marcelina, S.Kom., M.Kom
NIK: 2018.01.0249

Penguji 3,

Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamayanti S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060

ABSTRAK

Penelitian ini berupaya menilai kepuasan jamaah umrah terhadap layanan yang ditawarkan PT Zafa Mulia Mandiri dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). TAM berfungsi sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi faktor-faktor yang berdampak pada penerimaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam ranah layanan umrah. Studi ini berfokus pada dua variabel inti yang berasal dari TAM: Persepsi Kemudahan Penggunaan, yang mengacu pada kesederhanaan penggunaan teknologi, dan Persepsi Kegunaan, yang berkaitan dengan keunggulan teknologi yang dirasakan. Ini juga menyelidiki bagaimana variabel-variabel ini secara kolektif mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah umrah. Metode survei digunakan, dengan kuesioner dibagikan kepada jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Zafa Mulia Mandiri. Data yang dikumpulkan dari survei dilakukan analisis regresi untuk menilai hubungan antara variabel TAM dan kepuasan jamaah. Temuan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari teknologi yang diterapkan mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan para peziarah. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi PT Zafa Mulia Mandiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan umrah, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan jamaah dan loyalitas pelanggan dimasa depan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepuasan, Manfaat, TAM.

ABSTRACT

This study focuses on evaluating the satisfaction levels of Umrah pilgrims regarding the services offered by PT Zafa Mulia Mandiri, utilizing the Technology Acceptance Model (TAM) as a theoretical framework. TAM is employed to assess the key elements that affect the adoption and use of information technology within the scope of Umrah services. Specifically, the research delves into two primary TAM variables: Perceived Ease of Use, which gauges how user-friendly the technology is, and Perceived Usefulness, which measures the perceived advantages and effectiveness of the technology. The objective is to determine the extent to which these two factors contribute to the overall satisfaction of Umrah pilgrims. A survey method was applied, with questionnaires distributed to individuals who had utilized the services provided by PT Zafa Mulia Mandiri. The gathered data was then subjected to regression analysis to evaluate the impact of these TAM variables on the satisfaction levels of the pilgrims. The findings indicate that both ease of use and the perceived benefits of the technology had a substantial influence on pilgrim satisfaction. These insights offer critical guidance for PT Zafa Mulia Mandiri to enhance the quality of their services and the technology employed in the Umrah process, aiming to further boost customer satisfaction and foster long-term loyalty.

Keywords: *Ease of Use, Benefit, Satisfaction, TAM.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang peneliti buat dengan judul Analisis kepuasan Jamaah Umrah terhadap pelayanan di PT Zafa Mulia Mandiri menggunakan metode technology acceptance model (TAM) dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi sistem informasi.

Tidak lupa Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo GlobalMandiri
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri
3. Ibu Nining Ariati, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Suryati, S.Si., M.Kom M.S.I selaku Pembimbing I
5. Pak Hendra di Kesuma S.Kom., M.Cs selaku Pembimbing II
6. Ibu Agustina Heryati, S.Kom ., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Bapak Gusti Diansyah, M.Sc selaku Komisaris PT.Zafa Mulia Mandiri
8. Seluruh karyawan PT.Zafa Mulia Mandiri
9. Kedua Orang tua saya Ayah dan ibu saya yang telah memberikan dukungan danmemberikan dukungan, do'a serta bantuannya dalam segala hal.

Terima kasih atas partisipasi semua pihak yang telah disebutkan di atas, semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari katasempurna, oleh karena itu Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnyamembangun agar dapat digunakan demi perbaikan ini nantinya. Penulis juga berharap agar skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti,

M FIQRI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Analisis.....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Teknologi.....	9
2.1.4 <i>Website</i>	9
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.3 SmartPLS.....	12
2.3.1 Uji Instrumen.....	15
2.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	16

2.3.3	Evaluasi model struktural (Uji <i>Inner Model</i>).....	18
2.4	Metode Pengumpulan Data.....	19
2.4.1	Observasi.....	19
2.4.2	Wawancara (Interview).....	20
2.4.3	Kuisisioner.....	20
2.4.4	Skala Likert.....	21
2.5	Populasi dan Sampel.....	22
2.5.1	Populasi.....	22
2.5.2	Sampel.....	22
2.6	Penelitian Sebelumnya.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	28
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3.1.3	Struktur Organisasi.....	29
3.1.4	Tugas dan Wewenang.....	31
3.2	Tahapan Penelitian.....	32
3.3	Deskripsi Penelitian.....	35
3.3.1	Perumusan Masalah.....	36
3.3.2	Tujuan Penelitian.....	36
3.3.3	Studi Pustaka.....	37
3.3.4	Pengumpulan Data.....	37
3.4	Variabel dan Indikator Penelitian.....	40
3.4.1	Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	41
3.4.2	Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	41
3.4.3	Variabel <i>Attitude Towards Using</i>	42
3.4.4	Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i>	43
3.4.5	Variabel <i>Actual System Use</i>	43
3.5	Populasi dan Sampel.....	44
3.5.1	Populasi.....	44
3.5.2	Sampel.....	45
3.5.3	Skala Ukur.....	46

3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1	<i>Uji Discriminant Validity</i>	48
3.6.2	<i>Uji Composite Reliability (CR)</i>	49
3.6.3	<i>Uji Analisis Inner Model</i>	49
3.7	Uji Instrumen	50
3.7.1	Hasil Pengumpulan Data	51
3.7.2	Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	53
3.7.3	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	55
3.7.4	Hasil Uji <i>Composite Reliability (CR)</i>	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1.	Deskripsi Sampel Data Penelitian	58
4.1.1	Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.2	Grafik Berdasarkan Usia Responden	60
4.2	Hasil Pengumpulan Data	62
4.3	Hasil Penelitian	67
4.3.1	Hasil Uji Instrument Penelitian.....	68
4.3.2	Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	71
4.4	Hasil Pembahasan	73
BAB V.....		76
KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		82