



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN_PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	9
1.7. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. Persepsi Karakteristik Inovasi .....	12
2.1.1. Keuntungan relatif .....	12
2.1.2. Kompatibilitas .....	12
2.1.3. Mudah Diujicoba .....	13
2.1.4. Kemudahan Penggunaan.....	13
2.1.5. Visibilitas .....	13
2.1.6. Keteramatan Hasil .....	13
2.1.7. Citra .....	13
2.1.8. Kesukarelaan .....	14
2.2. Adopsi Teknologi Informasi .....	15



2.3.	Aplikasi .....	21
2.3.1.	Aplikasi GO-JEK.....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....		23
3.1.	Desain Penelitian .....	23
3.2.	Pengumpulan data.....	23
3.3.	Populasi dan Sampel .....	24
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5.	Uji Keabsahan instrumen .....	25
3.5.1.	Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	25
3.5.2.	Uji Reliabilitas data .....	27
3.6.	Metode Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		30
4.1.	Proses Pengumpulan Data.....	30
4.2.	Deskripsi Responden .....	31
4.2.1.	Deskripsi Responden Pelanggan .....	31
4.2.2.	Deskripsi Responden <i>Driver</i> .....	32
4.3.	Analisis dan Pembahasan.....	33
4.3.1.	Pola Pemanfaatan Pelanggan GO-JEK .....	34
4.3.2.	Pola Pemanfaatan <i>Driver</i> GO-JEK.....	36
4.3.3.	Persepsi Karakteristik Inovasi Pelanggan GO-JEK.....	38
4.3.3.1.	Analisis Kemudahan Penggunaan Pelanggan .....	39
4.3.3.2.	Analisis Keuntungan Relatif Pelanggan .....	40
4.3.3.3.	Analisis Citra Pelanggan.....	41
4.3.4.	Persepsi Karakteristik Inovasi <i>Driver</i> GO-JEK .....	42
4.3.4.1.	Analisis Keuntungan Relatif <i>Driver</i> .....	42
4.3.4.2.	Analisis Kemudahan Penggunaan <i>Driver</i> .....	43
4.3.4.3.	Analisis Visibilitas <i>Driver</i> .....	44
4.3.5.	Perbedaan PCI antara pelanggan dan <i>driver</i> .....	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		48
5.1.	Simpulan .....	48
5.2.	Implikasi Manajerial .....	50



5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	54



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Rekapitulasi Validitas PCI dan item soal untuk pelanggan.....	26
Tabel 3.2. Rekapitulasi Validitas PCI dan item soal untuk <i>driver</i> .....	27
Tabel 3.3. Rekapitulasi Reliabilitas PCI pelanggan .....	27
Tabel 3.4. Rekapitulasi Reliabilitas PCI <i>driver</i> .....	28
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	31
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Pelanggan GO-JEK .....	32
Tabel 4.3. Karakteristik Responden <i>driver</i> GO-JEK.....	33
Tabel 4.4. Pola Pemanfaatan (Pelanggan) GO-JEK .....	35
Tabel 4.5. Pola Pemanfaatan ( <i>driver</i> ) GO-JEK.....	37
Tabel 4.6. Rata-rata Persepsi PCI pelanggan .....	38
Tabel 4.7. Kriteria Persepsi Karakteristik Inovasi.....	39
Tabel 4.8. Analisis Kemudahan Penggunaan Pelanggan.....	40
Tabel 4.9. Analisis Keuntungan Relatif Pelanggan .....	41
Tabel 4.10. Analisis Citra Pelanggan.....	41
Tabel 4.11. Rata-rata persepsi PCI <i>Driver</i> .....	42
Tabel 4.12. Analisis Keuntungan Relatif <i>Driver</i> .....	43
Tabel 4.13. Analisis Kemudahan Penggunaan <i>driver</i> .....	44
Tabel 4.14. Analisis Visibilitas <i>Driver</i> .....	45
Tabel 4.15. Rekapitulasi Uji t Sampel Independent antara Pelanggan dan <i>Driver</i>	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Evolusi kategori PCI oleh Compeau <i>et al.</i> (2007).....	15
Gambar 2.2. Tampilan Aplikasi GO-JEK.....	22



## DAFTAR GRAFIK

Gambar 2.1. Pengguna sistem operasi pada telepon pintar di Indonesia (Statcounter, 2015) .....	2
------------------------------------------------------------------------------------------------	---



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen penelitian.....	54
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian Pelanggan.....	66
Lampiran 3 Rekapitulasi Rata-rata Data Penelitian Pelanggan.....	68
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Penelitian <i>Driver</i> .....	70
Lampiran 5 Rekapitulasi Rata-rata Data Penelitian <i>Driver</i> .....	72
Lampiran 6 Rata-rata Komponen PCI Pelanggan .....	74
Lampiran 7 Rata-rata Komponen PCI <i>Driver</i> .....	78
Lampiran 8 Validias PCI Pelanggan.....	82
Lampiran 9 Validitas PCI <i>Driver</i> .....	84
Lampiran 10 Reliabilitas PCI Pelanggan .....	86
Lampiran 11 Reliabilitas PCI <i>Driver</i> .....	97
Lampiran 12 Perhitungan T-Test.....	108