

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT
PENGGUNA UNTUK TERUS MENGGUNAKAN APLIKASI GO-JEK**

**Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2 Program Studi
Magister Sistem Informasi**



**Nindita Erwanti
30000416410033**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PENGGUNA UNTUK TERUS MENGGUNAKAN APLIKASI GO-JEK

Oleh:
Nindita Erwanti
30000416410033

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 21 Februari 2019 oleh tim penguji Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Semarang, 21 Februari 2019
Mengetahui,

Penguji I

Prof. Drs. Mustafid, M.Eng., Ph.D
NIP. 195505281980031002

Penguji II

Dr. Rahmat Gemowo, M.Si
NIP. 196511231994031003

Pembimbing I

Dr. Anis Puri Widodo, S.Si., MT
NIP. 197404011999031002

Pembimbing II

Dr. Oky Dwi Nuhavati, ST., MT
NIP. 197910022009122001

Mengetahui :
Plt. Dekan Sekolah Pascasarjana
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Ir. Purwanto, DEA
NIP. 196112281986031004

Ketua Program Studi
Magister Sistem Informasi

Dr. Suryono, S.Si., M.Si
NIP. 197306301998021001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 21 Februari 2019



Nindita Erwanti

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nindita Erwanti
NIM : 30000416410033
Program Studi : Magister Sistem Informasi
Program : Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi
Niat Pengguna Untuk Terus Menggunakan Aplikasi GO-JEK**

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Magister Sistem Informasi Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 21 Februari 2019

Yang menyatakan



Nindita Erwanti

NIM. 30000416410033

Kata Pengantar

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Selawat dan salam, rahmat dan berkah-Nya, semoga Dia curahkan kepada Nabi Muhammad, keluarganya yang suci, segenap sahabatnya, dan pengikutnya.

Dukungan, bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung mengalir dalam penyusunan tesis ini. Maka ucapan rasa syukur dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan yang terbaik, petunjuk sepanjang hidup, dan pertolongan.
2. Orang tua yang memberikan rida, selalu mendukung dan mendoakan.
3. Dr. Aris Puji Widodo, S.Si., MT dan Dr. Oky Dwi Nurhayati, ST., MT sebagai dosen pembimbing dalam pembuatan tesis ini.
4. Prof. Drs. Mustafid, M.Eng., Ph.D dan Dr. Rahmat Gernowo, M.Si selaku penguji yang juga memberikan saran.
5. Warganet yang membantu dalam proses pengumpulan data, khususnya yang bersedia menjadi responden.
6. Seluruh saudara dan teman yang ikut memberikan semangat.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa dalam pembuatan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, maafkan atas segala khilaf. Semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Semarang, 21 Februari 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi Tesis untuk Kepentingan Akademis	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	3
1.3 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II DASAR TEORI.....	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.2 Dasar Teori	6
2.2.1 Aplikasi GO-JEK	6
2.2.2 <i>Information Systems Continuance Model</i>	9
2.2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>	10
2.2.4 <i>Updated DeLone and McLean IS Success Model</i>	14
2.2.5 <i>Metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling</i>	17
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Bahan dan Alat Penelitian	23
3.2 Prosedur Penelitian.....	23
3.2.1 Studi Literatur	23
3.2.2 Perumusan Model dan Hipotesis Penelitian.....	23
3.2.2.1 Model Penelitian	23

3.2.2.2	Hipotesis Penelitian	26
3.2.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	29
3.2.4	Pengumpulan Data	30
3.2.5	Penyusunan Instrumen Pengukuran	31
3.2.6	Analisis Data	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Karakteristik Sampel.....	35
4.1.2	Evaluasi Model.....	36
4.1.2.1	Evaluasi Model Pengukuran	37
4.1.2.2	Evaluasi Model Struktural	43
4.2	Pembahasan	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Halaman depan aplikasi GO-JEK	7
Gambar 2.2	Tampilan aplikasi GO-JEK ketika akan memesan GO-RIDE.....	7
Gambar 2.3	Tampilan ketika sedang menggunakan layanan GO-RIDE pada aplikasi GO-JEK	8
Gambar 2.4	ISCM.....	10
Gambar 2.5	UTAUT	11
Gambar 2.6	UTAUT2.....	12
Gambar 2.7	<i>Information Systems Success Model</i>	15
Gambar 2.8	<i>updated D&M ISSM</i>	15
Gambar 3.1	Model penelitian	26
Gambar 3.2	Cuplikan layar dari G*POWER.....	30
Gambar 3.3	Gambaran model pada SmartPLS 3.0.....	32
Gambar 3.4	Pengaturan algoritme PLS pada SmartPLS 3.0	33
Gambar 3.5	Pengaturan prosedur bootstrapping pada smartPLS 3.0.....	34
Gambar 4.1	Hasil analisis model struktural.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi konstruk UTAUT2.....	12
Tabel 2.2 Definisi konstruk <i>updated</i> D&M ISSM.....	15
Tabel 4.1 Karakteristik sampel.....	36
Tabel 4.2 Hasil penilaian model pengukuran	37
Tabel 4.3 Hasil akhir penilaian model pengukuran.....	39
Tabel 4.4 Nilai HTMT	41
Tabel 4.5 Nilai VIF pada model struktural.....	43
Tabel 4.6 Hasil analisis model struktural	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian	63
Lampiran 2. Kuesioner pada Google Form.....	65
Lampiran 3. Rekap tanggapan responden	73
Lampiran 4. Hasil algoritme PLS pada SmartPLS 3.0	74
Lampiran 5. Hasil prosedur <i>bootstrapping</i> pada SmartPLS 3.0	75

Abstrak

Aplikasi GO-JEK menjadi salah satu *on-demand mobile service* yang sangat populer di Indonesia. Dengan jumlah pengguna yang banyak, memahami faktor-faktor yang menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan sangatlah penting untuk pemeliharaan pengguna agar aplikasi tersebut dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Studi ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi GO-JEK dengan menggunakan kombinasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), *DeLone & McLean IS Success Model* (D&M ISSM), *Information Systems Continuance Model* (ISCM). Model divalidasi dengan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan data yang dikumpulkan dari 324 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *habit*, *satisfaction*, *price value*, *facilitating condition* berpengaruh terhadap *continuance intention*. Selain itu, *satisfaction* dipengaruhi oleh *service quality* dan *performance expectancy*.

Kata kunci : UTAUT2, D&M ISSM, ISCM, GO-JEK

Abstract

GO-JEK mobile application becomes one of the most popular on-demand mobile services in Indonesia. As it has many users, understanding the determinants of continuance intention is important in order to retain users. It will make the app remain viable in the long term. This study tried to examine factors influencing continuance intention to use GO-JEK mobile application by employing Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2), DeLone & McLean IS Success Model (D&M ISSM), and Information Systems Continuance Model (ISCM). The model was validated by Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using data collected from 324 respondents. The results indicate that habit, satisfaction, price value, and facilitating condition significantly influence continuance intention. In addition, service quality and performance expectancy have positive effects on satisfaction.

Keywords : UTAUT2, D&M ISSM, ISCM, GO-JEK