

## ABSTRAK

Layanan dan teknologi yang dimiliki Traveloka telah mampu memiliki nilai dan keuntungan yang lebih baik daripada layanan yang berdasarkan teknologi para pesaingnya. Karena adanya persaingan bisnis, Traveloka tidak boleh lengah dan harus mengantisipasi sejak awal. Penelitian ini akan melakukan pengamatan terhadap yang tidak menggunakan Traveloka.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami resistensi inovasi yang memiliki dua hambatan dalam mengadopsi suatu inovasi, yaitu hambatan fungsional dan hambatan psikologis. *Non-adopter* Traveloka dibagi menjadi 3 kelompok berdasarkan pada keniatan menggunakan inovasi. Setelah itu diidentifikasi perbedaan resistensi di antara kelompok tersebut. Penelitian ini mengidentifikasi 3 kelompok *non-adopter* Traveloka, yaitu *postponers*, *opponents*, dan *rejectors*.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Google Forms* dan secara *offline* kepada *non-user* Traveloka di Indonesia. Pengolahan data dilakukan menggunakan *software* SPSS 23 menggunakan metode analisis diskriminan. Dari kuesioner yang disebar, diperoleh 212 responden yang terdiri dari 42 responden *postponers*, 145 responden *opponents*, dan 25 responden *rejectors*.

Dari hasil penelitian ini variabel yang paling membedakan di antara ketiga grup adalah variabel *Usage Barrier* dan *Risk Barrier*. Ketiga kelompok berbeda dalam hal resistensi mereka terhadap Traveloka. Dengan begitu, kelompok-kelompok tersebut harus didekati dengan strategi yang berbeda dan tindakan pemasaran yang berbeda pula. Hal ini bertujuan agar mendorong *non-adopter* untuk menggunakan layanan Traveloka.

Untuk mengatasi hambatan adopsi, pemasar Traveloka harus menerapkan metode yang sesuai dengan strategi, dan tindakan yang sesuai dengan target pasar dari ketiga kelompok.

Kata Kunci: Diskriminan, Resistensi, *Postponers*, *Opponents*, *Rejectors*