

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Menurut (Masya & Candra, 2016) *Game online*, kata yang sering digunakan untuk merepresentasikan sebuah permainan digital yang sedang marak di zaman yang modern ini. *Game online* ini banyak dijumpai di kehidupan sehari-hari. Walaupun beberapa orang berpikir bahwa *game online* identik dengan Komputer, *game* tidak hanya beroperasi di komputer. *Game* dapat berupa konsol, handheld, bahkan *game* juga ada di telepon genggam. *Game online* berguna untuk refreshing atau menghilangkan rasa jenuh si pemain baik itu dari kegiatan sehari-hari (kerja, belajar, dan faktor lainnya) maupun sekadar mengisi waktu luang.

Menurut (Yanto, 2011) Sekarang ini banyak sekali *game online* yang menyediakan fitur ‘komunitas *online*’, sehingga menjadikan *game online* sebagai aktivitas sosial. *Game-game* semacam ini biasanya lebih diminati daripada *single player game* karena dirasa lebih memiliki tantangan serta kepuasan batin dapat mengalahkan orang lain. *game* jenis ini disebut *Massively Multiplayer Online Games (MMOG)*. MMOG memungkinkan ratusan bahkan ribuan pemain untuk bermain diwaktu yang bersamaan (dengan media internet). Beberapa jenis MMOG, diantara lain : *MMORPG (Massively Multiplayer Online Role Playing Game)* : *Ragnarok, Seal, MMORTS (Massively Multiplayer Online Real Time Strategy)* : *WarCraft, DotA, MMOFPS (Massively Multiplayer Online First Person Shooter)* : *CounterStr Rising, Force, dan Perfek Wars.*

Salah satu yang banyak diminati oleh pengguna *smartphone* yaitu *game online*, karena kebanyakan orang menganggap bermain *game online* merupakan hal yang menyenangkan dan menimbulkan sifat Hedonis. *Game online* yang banyak diminati pengguna *smartphone* saat ini yaitu *PlayerUnknown's Battlegrounds* (PUBG). *PlayerUnknown's Battlegrounds* (PUBG) adalah *game royale fighting multiplayer online* yang dikembangkan dan diterbitkan oleh PUBG Corporation, anak perusahaan penerbit Bluehole dari Korea. PUBG menjadi populer karena dapat menghadirkan suasana baru dalam industri game dunia. PUBG dapat menarik para penikmat game dengan sangat cepat.

Terbukti dari laman steam, *PlayerUnknown's Battlegrounds* (PUBG) melesat dengan cepat memasuki peringkat pertama dalam *game* yang paling banyak pemainnya. Di peringkat kedua ada game yang cukup populer dari tahun 2013 waktu rilis di *Microsoft Windows* yang dikembangkan oleh Valve Corporation sendiri. Sebelum waktu rilisnya, PUBG sudah memasuki peringkat pertama. 3 Game buatan Steam sendiri atau Valve Corporation tidak bisa menyaingi ketenaran PUBG yang masih berada di puncak dengan pemain saat ini mencapai 537.402 orang pada tahun 2018.

Kesuksesan PUBG dan Fortnite di PC jelas dengan cepat membuat developer game mobile mengadaptasi *game Battle Royale* ke perangkat *smartphone*. *Trendsetter* memang akan selalu diikuti oleh *follower*. Developer dari China Net Ease bahkan sampai membuat 3 aplikasi *game Battle Royale* yaitu *Rules of Survival*, *Knives Out*, dan *Survival Royale*. Walaupun dua judul terakhirnya sebenarnya game yang sama, hanya berbeda server saja. Di Indonesia

sendiri *game Rules of Survival dan Free Fire Battleground* bisa dibilang sukses menjadi hits dan banyak dimainkan. Tentu semuanya gratis alias *free to play*.

Dengan dirilisnya *PUBG Mobile* versi berbahasa Inggris ini, tentunya menjadi sebuah kabar baik buat kalian-kalian pecinta *game battle royale*. *Game PUBG Mobile* dirilis pada tanggal 9 februari 2018. *Game PUBG Battlefield* sendiri dikembangkan oleh kerjasama antara Tencent dan LightSpeed & Quantum. Mereka berjanji, bahwa game ini akan sama dengan *PUBG* versi PC. Sehingga kamu bisa merasakan pengalaman yang sama meskipun game ini di mainkan melalui layar *smartphone*. Sekilas dari segi *game play*, memang tidak ada perbedaan yang mencolok antara versi *mobile* dan PC dari game ini. Meskipun game ini sendiri masih tersedia dalam masa open-beta, namun *PUBG Battlefield* sendiri telah berhasil menduduki urutan teratas di situs download TapTap. Sepertinya Tencent benar-benar ingin tetap menjaga persaingan dengan *NetEase* yang baru saja merilis dua *game battle royale* sekaligus yaitu *Fortcraft* dan *Island Pionner* untuk platform IOS dan Andorid. (Gamebrott).

Berbicara tentang pengalaman pengguna, dari awal *PUBG* dirilis hingga kini, pemain aktif *PUBG mobile* terus berkembang pesat . tentu ada suatu hal yang menarik bagi pemain agar tetap betah bermain didalam game. Salah satu faktor nya adalah hadirnya fitur-fitur yang selalu update seperti skin, kostum dan fitur lainnya yang terus di update secara berkala oleh *PUBG* yang mana dapat memberikan rasa puas kepada pemain ketika pemain mengoleksi item-item tersebut. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan dari setiap perusahaan, konsumen yang puas terhadap layanan yang diberikan didalam game

cenderung untuk memainkan game nya kembali lebih sering. Hal ini berarti kepuasan pengguna dalam layanan elektronik merupakan salah satu faktor kunci bagi perusahaan, faktor berikutnya adalah kualitas layanan game dan kesenangan (Hedonis) terhadap *e-satisfaction* yang diperoleh pengguna. Untuk melihat seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut maka perlu dilakukan analisis untuk mengukur kualitas layanan game dan hedonis untuk mengetahui *e-satisfaction* pengguna game *PUBG mobile*.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN HEDONIS TERHADAP E-SATISFACTION PADA GAME ONLINE PUBG MOBILE”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur kualitas layanan dalam bidang IT dan pengaruh hedonis terhadap *e-satisfaction* pada *game online pubg mobile*.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan Batasan masalah penelitian yaitu:

1. Pengukuran hanya dilakukan pada *game online PUBG Mobile*

2. Informasi yg diperoleh berupa pengguna yang sering bermain *game online PUBG Mobile*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain yang sudah bermain *game online PUBG Mobile* selama satu bulan.
4. penelitian ini menggunakan metode *e-service quality* yang menggunakan 5 dimensi yang sudah di modifikasi yaitu : *Information Quality, Security, Customer Relationship, Responsiveness and Fulfillment*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengukuran kualitas pelayanan dan kesenangan dalam lingkup bidang IT terhadap kepuasan para pemain *game online PUBG Mobile*.
2. Menganalisis kualitas pelayanan dengan metode *e-Service Quality*.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh dari variabel independen (*e-Service Quality* dan Hedonis) terhadap variabel dependen (*e-Satisfaction*).

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Dapat mengetahui gambaran *e-Service Quality* dan hedonis terhadap *e-Satisfaction* dari para pemain *game online PUBG Mobile*.
2. Dapat mengetahui seberapa besar penilaian dari para pemain *game online PUBG Mobile*.
3. Dapat mengetahui berapa besar pengaruh dari variabel independen (*e-Service Quality* dan Hedonis) terhadap variabel dependen (*e-Satisfaction*).

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari 6 bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini penulis mengutip dan menuangkan ide ataupun pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, teori-teori yang dipakai adalah mengenai definisi E-Service Quality, Hedonis, E-Satisfaction, software SPSS V25.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bab ketiga yang berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

### BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode *E-Service Quality*.

## BAB V : HASIL ANALISIS

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan dan kesenangan terhadap kepuasan *game online PUBG Mobile* tersebut.

## BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 ANALISIS**

Analisis merupakan aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokan adalah sebagai berikut :

Menurut (Prastowo, 2015), mendefinisikan :

“Analisis adalah kemampuan seseorang untuk memerinci atau menguraikan suatu bahan atau keadaan menurut bagian-bagian yang lebih kecil dan mampu memahami hubungan diantara bagian atau faktor yang satu dengan faktor-faktor lainnya. Analisis merupakan proses berfikir setingkat lebih tinggi dari penerapan atau aplikasi. Kemampuan menganalisis juga dapat diartikan menentukan bagian-bagian dari suatu masalah, dan penyelesaian atau gagasan serta menunjukkan hubungan antar bagian itu”.

Menurut (Sanjaya & Budimanjaya, 2017), mendefinisikan bahwa: “Analisis adalah kemampuan menguraikan atau memecah suatu bahan pelajaran kedalam bagian-bagian atau unsur-unsur serta hubungan antar bagian bahan itu”.

Menurut (zulfikar, 2016), mendefinisikan bahwa : “Analisis merupakan suatu hal yang berkaitan dengan aktivitas evaluasi”.

Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan, Analisis adalah sebuah aktivitas, proses dan kegiatan yang saling terhubung untuk memecahkan

suatu komponen atau permasalahan agar lebih detail kemudian digabungkan kembali supaya bisa ditarik kesimpulan yang tepat.

## **2.2 GAME**

### **2.2.1 Sejarah Game**

Menurut (Sibero, 2009), game atau permainan dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian besar *game fisik* dan *game elektronik*. *Game* fisik seperti lompat tali, petak umpet dan sebagainya. Permainan disini adalah berhubungan dengan gerak fisik dan *game* elektronik merupakan fenomena yang menarik saat ini.

*Electronic game* atau selanjutnya dapat disebut sebagai *video game* pertama sekali ditemukan oleh Thomas Tolver Goldsmith Jr. dan Estle Ray Mann. Penemuan ini dipatenkan pada januari 1947, yang mendasari perkembangannya saat ini adalah ketika mereka menemukan *Cathode-Ray Tube* sebuah tabung vacuum yang digunakan sebagai media untuk membuat simulasi kecepatan tembakan dan arah tembakan sebuah roket. Pada february 1951, Christopher Strachey memulai pengembangannya ke arah pemrograman yang mulai menggunakan memori dimana aplikasinya diterapkan untuk kebutuhan para pilot.

### **2.2.2 Pengertian Game**

Menurut (Wardhani & Yaqin, 2013), *Game* (permainan) secara umum adalah sebuah aktivitas rekreasi dengan tujuan bersenang-senang, mengisi waktu luang, atau berolahraga ringan. Permainan biasanya dilakukan sendiri atau bersama-sama.

Menurut Lestari D. dalam jurnal (Pratama, 2014), mendefinisikan dalam bahasa Indonesia yaitu:

“*game* diartikan sebagai permainan. Permainan adalah kegiatan kompleks yang didalamnya terdapat peraturan, play dan budaya. Sebuah permainan adalah sistem dimana pemain terlibat konflik buatan, disini pemain berinteraksi dengan sistem dan konflik dalam permainan merupakan rekayasa atau buatan”.

Menurut Greg Costikyan dalam jurnal (Suryadi, 2017), menyatakan bahwa :

“*Game* adalah sebetuk karya seni di mana peserta, yang disebut Pemain, membuat keputusan untuk mengelola sumberdaya yang dimilikinya melalui benda di dalam *game* demi mencapai tujuan”.

Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan, *game* adalah permainan yang menggunakan media elektronik, merupakan sebuah hiburan berbentuk multimedia yang dibuat semenarik mungkin agar pemain bisa mendapatkan sesuatu sehingga adanya kepuasan batin.

### **2.2.3 Jenis - Jenis *Game***

Menurut Henry dalam buku (Asmiatun & Putri, 2017), jenis-jenis *game* yang ada adalah sebagai berikut :

1. Maze Game

Jenis *game* ini biasanya menggunakan maze sebagai setting atau latar *game*.

Jenis *game* maze ini termasuk jenis *game* Pacman dan Digger.

## 2. Board Game

*Game* jenis ini sama dengan *game* board tradisional seperti monopoli. Hanya saja permainan tradisional ini dimainkan melalui komputer.

## 3. Card Game

Jenis *game* kartu juga tidak jauh berbeda dari *game* tradisional aslinya. Namun, tampilannya lebih bervariasi dari versi tradisional. *Game* ini juga termasuk *game* yang awal muncul. Contoh *game* ini adalah Solitaire dan Hearts.

## 4. Battle Card Game

Contoh *game* ini yang populer yaitu Battle Card Pokemon. *Game* ini jarang ditemukan di Indonesia. Film kartun yang bercerita tentang permainan battle card ini pernah ditayangkan di stasiun televisi Indonesia.

## 5. Quiz Game

*Game* jenis ini merupakan *game* dengan bentuk kuis. Contoh Quiz *Game* yang pernah beredar yaitu *game* kuis *Who Wants To Be Millionaire*.

## 6. Puzzle Game

Jenis *game* ini memberi tantangan dengan cara menjatuhkan atau melenyapkan sesuatu dari sisi atas ke bawah atau dari kiri ke kanan.

## 7. Shoot Team Up

*Game* jenis ini biasanya musuh berbentuk pesawat atau bentuk lain yang datang dari arah kanan, kiri, atau atas yang harus kita tembak sebanyak dan secepat mungkin. Dulu *game* ini berbentuk (2D), tetapi sekarang sudah berkembang dan menggunakan efek tiga dimensi (3D).

#### 8. Side Scroller Game

Saat pertama kali muncul *game* ini berbentuk 2D. sekarang sudah banyak yang dibuat dengan efek 3D. pada *game* jenis ini pemain diharuskan bergerak searah di alur yang disediakan. Dia diharuskan untuk berjalan, meloncat, merunduk serta menghindari rintangan.

#### 9. Fighting Game

Jenis *game* ini sesuai dengan namanya berisi tentang pertarungan.

#### 10. Racing Game

*Game* tentang mengendarai kendaraan dengan cepat.

#### 11. Turn Based Strategy

Pemain dalam *game* ini melakukan gerakan setelah pemain lain melakukan gerakan, jadi saling berganti.

#### 12. Real Time Strategy Game

Pada *game* ini pemain tidak perlu menunggu pemain lain. Pemain tercepatlah yang akan menang.

#### 13. Simulation Video Game

Genre ini merupakan bentuk permainan simulasi. Disini pemain membangun sebuah area, kota, negara, atau koloni.

#### 14. First Person Shooter

Disebut first person shooter karena pandangan pemain adalah pandangan orang pertama. Banyak baku tembak dan mengutamakan kecepatan gerakan.

#### 15. First Person Shooter 3D

Vehicle Based Game ini sama dengan FPS hanya saja pandangan pemain bukan dari orang pertama, tetapi dari kendaraan atau mesin yang digunakan. Kendaraan itu bisa berupa tank atau kapal.

#### 16. Third Person 3D Games

Game ini juga hampir sama dengan FPS hanya saja sudut pandang pemain merupakan sudut pandang orang ketiga.

#### 17. Role Playing Game

Jenis game ini pemainnya memainkan sebuah tokoh atau karakter.

#### 18. Adventure Game

Merupakan genre game petualangan

#### 19. Educational and Edutainment

Game ini lebih mengacu pada isi dan tujuan game. Game ini bertujuan memancing minat belajar anak sambil bermain.

#### 20. Game Sport

Jenis game ini memiliki tema olahraga.

### 2.2.4 Pengertian Game Online

Menurut (Ridoi, 2018), mendefinisikan : *Game online* atau sering disebut *online game* adalah sebuah permainan (*game*) yang dimainkan didalam suatu jaringan (baik LAN maupun internet).

Menurut (Enterprise, 2010) mendefinisikan bahwa:

“*Game online* merupakan salah satu permainan atau video game yang membutuhkan dua terminal yaitu *terminal server* sebagai pusat layanan jaringan yang diberikan kepada jaringan komputer dan *terminal client*.”

Game online biasanya membutuhkan satu komputer server yang biasanya digabungkan dengan komputer *billing* serta beberapa komputer *client*”.

### 2.3 *E-SERVICE QUALITY*

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu e-service quality menurut Parasuraman dalam jurnal (Efria, 2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan internet yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Dalam metode ini terdapat 5 dimensi dalam kualitas layanan elektronik yaitu: *Information Quality*, *Security*, *Customer Relationship*, *Responsiveness* dan *Fulfillment*.

Menurut (Gazor, Mirashrafi, & Ameleh, 2012), berpendapat bahwa:

“Kualitas layanan elektronik ide *e-service* adalah salah satu aplikasi terkemuka yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi diberbagai bidang tetapi sulit untuk memberikan pemahaman komprehensif untuk *e-service*. Seiring dengan perkembangan teknologi internet dan berbasis web, pelanggan online menggunakan informasi yang diperlukan tentang produk dan layanan”.

Menurut (Anggraini & Hermaini, 2018), mendefinisikan:

“*E-service quality* atau yang juga dikenal sebagai *e-Servqual* merupakan versi baru dari *service quality* (ServQual). *E-Servqual* pertama kali di konseptualisasi oleh Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra pada tahun 2000.

Mereka menyatakan bahwa *e-service quality* adalah seberapa jauh sebuah website memfasilitasi pembelian yang efektif dan efisien, pembelian, dan penyampaian produk atau jasa. Berdasarkan definisi *e-service quality* dan kualitas pelayanan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-ServQual* adalah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dari sebuah penyedia layanan berbasis internet meliputi pembelian dan penyampaian jasa”.

Menurut (Komara, 2014), mendefinisikan *E-Service Quality* pada dasarnya merupakan pengembangan kualitas layanan jasa seperti yang telah disampaikan sebelumnya dari cara tradisional menjadi layanan secara elektronik dengan menggunakan media internet.

Dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* merupakan suatu kegiatan layanan yang dilakukan dengan menggunakan elektronik melalui suatu jaringan ataupun fasilitas internet untuk melakukan baik dalam pelayanan, transaksi maupun kegiatan distribusi secara efektif dan efisien.

### **2.3.1 Dimensi *E-Service Quality***

Menurut parasuraman dalam jurnal (Efria, 2018), terdapat 5 dimensi pengukuran e-service quality yaitu: *information quality, security, customer relationship, responsiveness dan fulfillment*.

1. *Information Quality* merupakan informasi yang tersedia pada aplikasi merupakan komponen utama dari kualitas pelayanan yang dirasakan.
2. *Security* (keamanan) berkaitan dengan bagaimana sebuah aplikasi terbukti dapat dipercaya bagi penggunaannya. Layanan online yang dilakukan dengan baik dan lancar dapat membangun kepercayaan dan keyakinan kepada

pengguna. Hal ini penting, karena kurangnya kontak interpersonal dengan pengguna ketika membeli secara online, pengguna secara khusus perlu memerhatikan keamanan transaksi. Keamanan juga mengacu pada hal privasi pengguna. Hal ini penting dalam sebuah transaksi online sebab pengguna mungkin khawatir bahwa informasi pribadi dan transaksi mereka dapat diakses atau digunakan melalui Internet oleh pihak ketiga. Dan juga keamanan dari cheater yang mampu merusak suasana bermain di dalam game secara fair play menggunakan aplikasi pihak ketiga untuk mendapatkan fitur yang berlebih dari pengguna lain. Keamanan telah dianggap sebagai dimensi penting dalam hal kualitas layanan dan kepuasan. Kurangnya jaminan keamanan dapat menjadi penghalang utama bagi pengguna untuk dapat memainkan game tersebut. Dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah komponen penting dari kualitas ketika pengguna ingin bermain game.

3. Pada dimensi *Customer Relationship*, komunitas virtual yang dikembangkan dalam sebuah aplikasi dapat dianggap sebagai organisasi sosial secara online untuk menyediakan pengguna dan customer dengan kesempatan untuk berbagi opini dan bertukar informasi di antara komunitas mereka. Armstrong and Hagel berpendapat bahwa komunitas virtual dapat menyatukan informasi dan masyarakat ke dalam sebuah hubungan. Fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi memberikan kesempatan kepada user (pengguna) untuk berinteraksi dengan pengguna lain. Komunikasi dua arah ini mempermudah pengguna untuk menjalin relasi, hal ini berpengaruh pada

layanan yang diberikan agar game tersebut dapat memberikan kesan yang adiktif karena dapat dimainkan bersama teman teman virtual maupun non-virtual. Hubungan ini dapat dikembangkan melalui interaksi dengan komunitas online yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi, mempelajari, dan berinteraksi online.

4. Kemudian dimensi *Responsiveness* dan *Fulfillment* diukur berdasarkan ketepatan waktu dari sebuah aplikasi yang merespon pengguna dalam sebuah lingkungan online, seperti tingkat responsif aplikasi dalam merespon gerakan pengguna saat menyentuh layar dan tingkat kecepatan umpan balik saat player menembak musuhnya secara realtime. Masalah-masalah tersebut secara konsep merupakan komponen dari dimensi *responsiveness*.
5. Dimensi *fulfillment* (pemenuhan) mengacu pada tingkat keberhasilan aplikasi dalam memberikan pengalaman yang terbaik kepada pengguna saat memainkan game online PUBG. Aplikasi juga menyediakan fitur report ataupun contact cs untuk melaporkan jika pelanggan mendapatkan bug atau error dan juga jika pelanggan ingin menyampaikan keluhan dan kritik kepada customer service agar pengguna mendapatkan pengalaman yang baik saat memainkan game.

#### **2.4 GAME PLAYERUNKNOWN'S BATTLEGROUNDS MOBILE (PUBG)**

Menurut (Desagita, 2018), *Playerunknown's Battlegrounds* atau yang biasa disebut PUBG adalah game bergenre MMOFPS (*Massive Multiplayer Online First Person Shooter*) atau lebih *simple* nya *game online* menembak yang dimainkan bersama-sama dengan banyak orang. *Game* ini dibuat oleh Brendan

Greene dan dipublikasikan oleh *PUBG Corporation* dan baru baru ini di rilis versi mobilya oleh salah satu perusahaan asal tiongkok yaitu *Tencent Games*. *Game* dengan genre ini memang tergolong jarang, terbukti ketika *game* ini di *launching* peminat *game* ini terbilang fantastis.

Permulaan *game* ini pemain dikumpulkan di suatu pulau dengan jumlah pemain 100 orang secara *online*, tanpa dilengkapi perlengkapan apapun, kemudian para pemain diangkut oleh pesawat ke suatu pulau dimana dipulau tersebut berbatasan langsung dengan laut dan semua pemain harus terjun dan memulai peperangan serta bertahan hidup disana. Ketika sudah terjain para pemain harus mencari rumah - rumah untuk mendapatkan senjata atau perlengkapan lain yang menunjang dan membantu pemain untuk tetap bertahan atau *survive* di pulau tersebut (*loot*) terdapat pula berbagai alat transportasi seperti mobil, kapal dan motor untuk membantu pemain bepergian di pulau tersebut. Pemain diwajibkan untuk terus bergerak karena setiap 3 menit, *play zone* yang berbentuk lingkaran akan terus mengecil dan jika keluar dari *play zone* maka darah pemain akan berkurang. Pemain harus *survive* dari musuh yang berjumlah 100 orang dengan cara apapun. 1 pemain terakhir yang bisa bertahan hidup ialah pemenangnya.

Ada 3 mode dalam permainan *PUBG Mobile* yaitu *Squad*, bermain bersama tim yang berisikan 4 orang dan bertahan hidup melawan tim musuh, *Duo*, dipasangkan berdua melawan tim duo lain, dan *Solo*, bertahan hidup sendirian melawan 99 pemain lainnya. Dalam permainan inipun ada yang namanya *wadrobe*, dimana pemain bisa menentukan sendiri ingin menggunakan *outfit*

seperti apa karena sangat banyak pilihan pakaiannya, ada pakaian yang didapatkan secara gratis ada pula yang harus menggunakan *diamond*.

## **2.5 HEDONISME**

Menurut Purwanto dalam jurnal (Hidayat & Wicaksono, 2015), Hedonisme adalah bahasa Yunani yang berarti kesukaan, kesenangan, atau kenikmatan. Hedonisme adalah suatu aliran di dalam filsafat yang memandang bahwa tujuan hidup yang utama pada manusia adalah mencari kesenangan (*hedone*) yang bersifat duniawi. Menurut pandangan hedonisme, manusia pada hakikatnya adalah makhluk yang mementingkan kehidupan yang penuh kesenangan dan kenikmatan. Oleh karena itu, setiap menghadapi persoalan yang perlu pemecahan, manusia cenderung memilih alternatif pemecahan yang dapat mendatangkan kesenangan dari pada yang mengakibatkan kesukaran, kesulitan, penderitaan, dan sebagainya. Implikasi dari teori ini ialah anggapan bahwa semua orang akan cenderung menghindari hal-hal yang sulit dan menyusahkan, atau yang mengandung resiko berat, dan lebih suka melakukan sesuatu yang mendatangkan kesenangan baginya .

## **2.6 E-SATISFACTION**

E-satisfaction menurut Oliver dalam jurnal (Hidayah & Utami, 2017), menyatakan :

“E-satisfaction adalah keadaan psikologis yang dihasilkan ketika seorang pengguna puas dimana ia tidak lagi mencari alternatif lain selain game yang ia gunakan saat itu. Saat pengguna tidak puas, maka ia akan mencari

alternatif lain dan akan menjadi peluang bagi pesaing untuk memanfaatkan keadaan tersebut”.

Menurut Anderson & Srinivasan dalam jurnal (Ambardy, 2014), menyatakan bahwa *e-satisfaction* atau kepuasan pelanggan *online* adalah seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ataupun kualitas yang perusahaan berikan kepada mereka.

Menurut Bitner & Zeithaml dalam jurnal (Setyaningsih, 2014), menyatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pengguna terhadap suatu produk atau jasa dalam hal apakah bahwa produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa E-Satisfaction adalah Kepuasan elektronik dikonseptualisasikan sebagai penilaian dari pengalaman menggunakan internet dibandingkan dengan pengalaman mereka dengan cara tradisional yang berhubungan dengan pelanggan.

### **2.6.1 Indikator *E-satisfaction***

Indikator-indikator variabel kepuasan konsumen mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Kotler dalam jurnal (Revita, 2016) :

1. Puas terhadap kualitas pelayanan.
2. Merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain.
3. Memiliki keinginan untuk tidak berpindah ke produk/jasa yang lain.
4. Bangga menggunakan jasa/produk yang digunakan.
5. Puas terhadap hasil akhir produk/jasa yang diterima.

## **2.7 SKALA LIKERT**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada masyarakat. Untuk mengolah data kuesioner tersebut dapat menggunakan metode pengolahan data, metode pengolahan data yaitu sebagai berikut:

### 1. Skala Likert

Menurut (Habiby, 2017), Skala likert yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan prasaan yang terjadi secara berurutan atau kontinum dari sikap “sangat positif” sampai sikap “sangat negatif” terhadap suatu objek psikologis.

Dimana responden diminta memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan dengan alternatif jawaban tersebut memiliki nilai 1-5. Dengan pedoman sebagai berikut pada **tabel 2.1**

**Tabel 2.1 Pernyataan Positif dan Negatif (Sawhani, 2015)**

<b>Pernyataan Positif</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>
Sangat setuju(SS)= 5	Sangat setuju(SS)= 1
Setuju (S)=4	Setuju (S)=2
Netral (N)=3	Netral (N)=3
Tidak Setuju(TS)=2	Tidak Setuju(TS)=4
Sangat Tidak Setuju(STS)=1	Sangat Tidak Setuju(STS)=5

## 2.8 STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTION (SPSS)

Menurut (Natanael & Sufren, 2013), SPSS ketika awal dikenalkan memiliki singkatan *Statistical Package for the social sciences*. SPSS dikembangkan oleh

seorang tokoh bernama Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent pada tahun 1968. SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistik pada ilmu sosial. Tidak hanya itu, SPSS juga dapat digunakan sebagai penelitian pasar, penelitian kesehatan, penelitian pendidikan, survei perusahaan dan lain-lain. Karena SPSS rupanya dapat diterapkan dalam segala bidang, singkatannya pun diganti menjadi *statistical product and service solution*

Pada tahun 1984, SPSS menjadi program pertama yang memasarkan *software* analisis statistik untuk PC (*Personal Computer*), saat itu masih era DOS (*Dis Operating System*). Tahun 1992, SPSS dirilis dalam versi windows. Pada tahun 2009, SPSS diakuisisi oleh perusahaan IBM. Pada tahun 2009 sampai 2010, SPSS diberi nama PASW (*Predictive Analytics SoftWare*).

Pada Agustus 2010, SPSS diberi nama IBM SPSS Statistics. SPSS terbaru keluaran tahun 2011 adalah IBM SPSS Statistics 20.0. SPSS bukanlah satu-satunya program analisis statistik. Pesaing SPSS diantaranya AMOS, Lisrel, Minitab, PLS, SAS dan lain-lain. Diantara berbagai macam pilihan program analisis statistik, SPSS dapat menjadi pilihan utama karena *user friendly* (mudah digunakan).

Selain itu, SPSS memiliki sejumlah fasilitas yang dapat menangani berbagai permasalahan statistik, seperti uji statistik deskriptif (*mencari mean, median, modus, dan lain-lain*), uji statistik inferensial (mencari korelasi, perbedaan, pengaruh), ataupun melakukan analisis faktor.

SPSS juga diketahui dapat digunakan untuk mengakses data dari berbagai macam *software* lainnya (seperti *Data Base, Lotus, Access, text file, spread sheet*) yang selanjutnya dapat diolah dan dianalisis.

## **2.9 ANALISIS PERHITUNGAN DATA**

### **2.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut (Laricha, Saryatmo, & Avilla, 2017), Analisis regresi adalah prosedur statistik untuk menganalisa hubungan antara variabel dependen dan variabel independen jika terdapat dua atau lebih variabel bebas maka menggunakan analisa regresi linear berganda. Dengan demikian dapat diketahui sejauh mana hubungan sebab-akibat atau pengaruh antara variabel-variabel tersebut. Persamaan untuk analisis regresi linear berganda adalah:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$ .

Dengan keterangan bahwa:

$Y$  = Variabel dependen (kepuasan terhadap game online Pubg)

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, \dots$  = Koefisien garis regresi

$X_n$  dan  $X_1, X_2, \dots$  = Variabel independen (Kualitas layanan internet, kesenangan pengguna)

## **2.10 PENELITIAN SEJENIS**

Berikut ini adalah lampiran dari penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya :

Tabel 2.2 Penelitian Sejenis

No	Penulis dan judul artikel	Variabel	Metode dan software analisis	Metode pengumpulan data dan responden	Hasil
1.	(Jonathan, 2013)/ Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk	e-Service quality, Customer satisfaction, Customer loyalty	-IPA -SEM / Smart PLS	Kuesioner / pelanggan online PT Bayu Buana Travel, Tbk	Adanya pengaruh secara simultan e-service quality dan customer satisfaction terhadap customer loyalty pelanggan website bayubuanaytravel.com dapat disebabkan karena penilaian pelanggan mengenai e-service quality bayubuanatravel.com telah dapat memengaruhi customer satisfaction, sehingga dapat juga memengaruhi customer loyalty.
2.	(Wijiutami & Octavia, 2017)/ Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-	e-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty	Path analisis / SPSS	Kuesioner / Pelanggan Bukalapak, Tokopedia dan Elevenia di kota jakarta dan bandung	Tanggapan responden mengenai E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty

	Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan Ecommerce C2c Di Kota Jakarta Dan Bandung				ecommerce C2C Bukalapak, Tokopedia, dan Elevenia di kota Jakarta dan Bandung termasuk ke dalam kategori Baik.
3.	(Riza & Sutopo, 2017)/ Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Go-Jek Melalui E-Satisfaction Pada Kategori Go-Ride	e-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty	SEM / PLS	Kuesioner / pelanggan GO-jek yang menggunakan layanan GO-ride	1. E-service quality berpengaruh positif terhadap esatisfaction pelanggan GO-jek. 2. E-service quality tidak berpengaruh terhadap e-loyalty GO-jek 3. E-satisfaction pelanggan berpengaruh terhadap e-loyalty GO-jek. 4. E-service quality berpengaruh terhadap e-loyalty pelanggan GO-jek melalui e-satisfaction
4.	(Melinda, 2017)/ Analisis Pengaruh E-Service	e-Service quality, Kualitas Informasi, Persepsi	Regresi linear berganda / SPSS	Kuesioner / Pelanggan lazada Indonesia yang berbelanja	E-service quality mempunyai pengaruh positif dan

	Quality, Kualitas Informasi Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Eloyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening	Kemudahan, dan E-satisfaction		melalui website <a href="http://www.lazada.co.id">www.lazada.co.id</a> di wilayah Semarang	signifikan terhadap e-satisfaction dan eloyalty. Artinya bahwa semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan lazada melalui fasilitas websitenya, semakin meningkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.
5.	(Pratiwi & Dewi, 2016)/ Pengaruh E-Service Quality Terhadap Behavior Intentions Dengan E-Satisfaction Sebagai Mediator	e-Service quality, e-satisfaction, behavior intentions	Path analisis / SPSS	Kuesioner / Pengguna aktif website <a href="http://Kriya.co.id">Kriya.co.id</a>	Semua variabel berpengaruh positif

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap persepsi pengguna, dan variabel yang sangat berpengaruh pada penelitian diatas yaitu variabel *E-Service Quality*, yang merupakan variabel utama serta mempunyai pengaruh positif terhadap *e-Satisfaction* dan *e-Loyalty*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan dan loyalitas pelanggan.

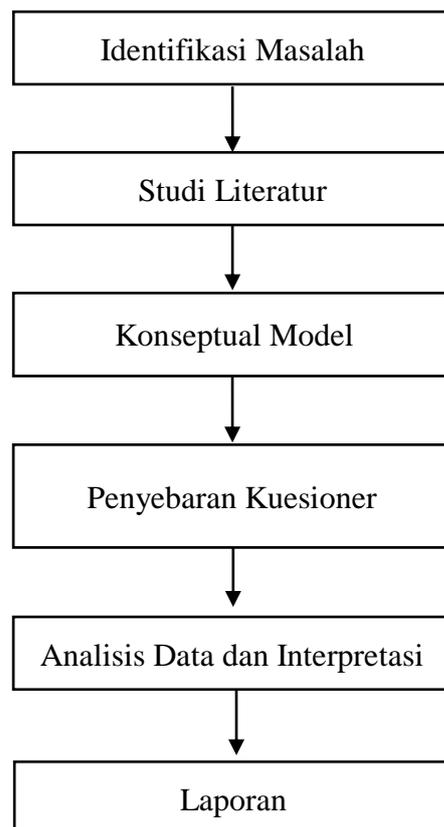
## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 KERANGKA PENELITIAN

Untuk membantu penelitian ini diperlukan susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian**



### **3.1.1 Identifikasi Masalah**

Pada tahapan ini dilakukan penggalan informasi terhadap tingkat kualitas layanan pada aplikasi *game online PUBG mobile* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan aplikasi tersebut terhadap kepuasan pengguna.

### **3.1.2 Studi Literatur**

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal, *paper* serta artikel-artikel ilmiah dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber seperti internet.

### **3.1.3 Konseptual Model**

Tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan *studi literatur*. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan internet dan kesenangan pengguna terhadap kepuasan seseorang terhadap game online *PUBG Mobile*.

### **3.1.4 Penyebaran Kuesioner**

Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner secara langsung. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain yang sudah bermain *game online PUBG Mobile* selama lebih dari 1 bulan. Survei dengan menyebarkan kuesioner dilakukan untuk mengukur dan mengetahui kualitas layanan aplikasi *game online PUBG mobile*. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Dimana responden diminta memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan dengan alternatif jawaban tersebut memiliki nilai 1 – 5.

**Tabel 3.1 Pernyataan Positif dan Negatif (Sawhani, 2015)**

<b>Pernyataan Positif</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>
Sangat setuju(SS)= 5	Sangat setuju(SS)= 1
Setuju (S)=4	Setuju (S)=2
Netral (N)=3	Netral (N)=3
Tidak Setuju(TS)=2	Tidak Setuju(TS)=4
Sangat Tidak Setuju(STS)=1	Sangat Tidak Setuju(STS)=5

### 3.1.5 Analisis Data dan Interpretasi

#### 3.1.5.1 Regresi Linear Berganda

Menurut (Laricha et al., 2017) Analisis regresi adalah prosedur statistik untuk menganalisa hubungan antara variabel dependen dan variabel independen jika terdapat dua atau lebih variabel bebas maka menggunakan analisa regresi linear berganda. Dengan demikian dapat diketahui sejauh mana hubungan sebab-akibat atau pengaruh antara variabel-variabel tersebut.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: *E-Service Quality* (X1), *Hedonis* (X2), terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Persamaan untuk analisis regresi linear berganda adalah:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$ . Dengan keterangan bahwa:

Y = Variabel dependen (kepuasan terhadap game online Pubg)

a = Konstanta

b1, b2, = Koefisien garis regresi

$X_n$  dan  $X_1, X_2, =$  Variabel independen (Kualitas layanan internet, kesenangan pengguna)

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Analisis koefisien determinasi

Analisis  $R^2$  (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen.

3. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

### **3.1.5.2 Interpretasi**

Setelah data dianalisis langkah selanjutnya melakukan inteprestasi terhadap data dan disusunlah kesimpulan.

### **3.1.6 Laporan**

Ini merupakan tahap akhir dari penelitian, semua data yang telah didapatkan dan telah dianalisis di susun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan kemudian dibuat menjadi sebuah laporan.

### 3.2 ALAT BANTU DALAM PENELITIAN

Alat bantu yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah:

1. Perangkat keras (*Hardware*), terdiri dari:
  - a. Laptop dengan *Processor* Intel Core i3-4030U, 1,9GHz
  - b. RAM 2 GB
  - c. Hard Disk 500 GB
2. Perangkat lunak (*Software*), terdiri dari :
  - a. Microsoft Office Word 2016
  - b. SPSS Statistic 25
  - c. Mozilla Firefox

## **BAB IV**

### **MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini merumuskan mengenai model penelitian, instrumen, dan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini. Dibagian awal bab ini akan dijelaskan teori dasar yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini, kemudian akan dijelaskan bagaimana model penelitian yang diajukan. Dijelaskan juga variabel-variabel yang digunakan bersama dengan indikator yang akan digunakan untuk mengukurnya, kemudian juga di jelaskan hubungan antar variabel dan hipotesis yang dibangun dari hubungan tersebut.

#### **4.1 TEORI DASAR**

##### **4.1.1 Pengertian Satisfaction**

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam jurnal (Prasetyo & Purbawati, 2016), berpendapat bahwa kepuasan pengguna merupakan evaluasi pasca menggunakan produk dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna, ketidak puasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

##### **4.1.2 Pengertian E-Satisfaction**

Menurut Anderson & Srinivasan dalam jurnal (Ambardy, 2014) *E-Satisfaction* atau kepuasan pengguna *online* adalah seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ataupun kualitas yang perusahaan berikan kepada mereka.

Indikator-indikator variabel kepuasan konsumen mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Kotler dalam jurnal (Revita, 2016):

- a) Puas terhadap kualitas pelayanan.

- b) Merekomendasikan game yang dimainkan kepada orang lain.
- c) Memiliki keinginan untuk tidak berpindah ke game yang lain.
- d) Bangga menggunakan game yang digunakan.
- e) Puas terhadap hasil akhir game yang diterima.

#### **4.2 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

*Playerunknown's Battlegrounds* atau yang biasa disebut PUBG adalah game bergenre MMOFPS (*Massive Multiplayer Online First Person Shooter*) atau lebih *simple nya game online* menembak yang dimainkan bersama-sama dengan banyak orang. Game ini dibuat oleh Brendan Greene dan dipublikasikan oleh *PUBG Corporation* dan baru baru ini di rilis versi mobilnya oleh salah satu perusahaan asal tiongkok yaitu *Tencent Games*. Game dengan genre ini memang tergolong jarang, terbukti ketika *game* ini di *launching* peminat *game* ini terbilang fantastis.

Permulaan *game* ini pemain dikumpulkan di suatu pulau dengan jumlah pemain 100 orang secara *online*, tanpa dilengkapi perlengkapan apapun, kemudian para pemain diangkut oleh pesawat ke suatu pulau dimana di pulau tersebut berbatasan langsung dengan laut dan semua pemain harus terjun dan memulai peperangan serta bertahan hidup disana. Ketika sudah terjain para pemain harus mencari rumah - rumah untuk mendapatkan senjata atau perlengkapan lain yang menunjang dan membantu pemain untuk tetap bertahan atau *survive* di pulau tersebut (*loot*) terdapat pula berbagai alat transportasi seperti mobil, kapal dan motor untuk membantu pemain bepergian di pulau tersebut. Pemain diwajibkan untuk terus bergerak karena setiap 3 menit, *play zone* yang berbentuk lingkaran akan terus mengecil dan jika keluar dari *play zone* maka darah pemain akan

berkurang. Pemain harus *survive* dari musuh yang berjumlah 100 orang dengan cara apapun. 1 pemain terakhir yang bisa bertahan hidup ialah pemenangnya (Desagita, 2018).

### **4.3 VARIABEL PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel dependen sebagai variabel yang dipengaruhi dan variabel independen sebagai variabel yang mempengaruhi.

#### **4.3.1 Variabel Dependen**

Menurut (Morrison, 2017), Variabel dependen merupakan variabel yang diteliti yang memiliki nilai yang diduga berasal dari pengaruh variabel independen yang ditentukan sendiri oleh peneliti secara sistematis. Variabel dependen yang digunakan yaitu E-Satisfaction pada game online PUBG Mobile.

#### **4.3.2 Variabel Independen**

Menurut (Situmorang, 2010), Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun negatif bagi variabel dependen nantinya. Variasi dalam variabel dependen merupakan hasil dari variabel independen, variabel independen sering disebut dengan variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi. Variabel independen yang digunakan yaitu E-Service Quality, dan hedonis.

#### **4.3.3 Penentuan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda – benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah para pemain *game online* PUBG *Mobile* dikota Jambi. Sugiyono dalam jurnal (Ragatantya & Soesanto, 2016).

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap mewakili populasi, menurut Hasan dalam jurnal (Ragatantya & Soesanto, 2016). Karena jumlah populasi dari penelitian ini tidak teridentifikasi, maka dalam menentukan sampel penelitian dari populasi tersebut dapat didasarkan pada rumus Rao Purba, dalam jurnal (Fauzi, 2017). Jumlah sampel minimal ditentukan

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

sebagai berikut:

$n = 96,05$  dibulatkan menjadi 97

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel

$Z$  = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96)

$\text{Moe}$  = Margin of Error Max, adalah tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat di toleransi sebesar 10%.

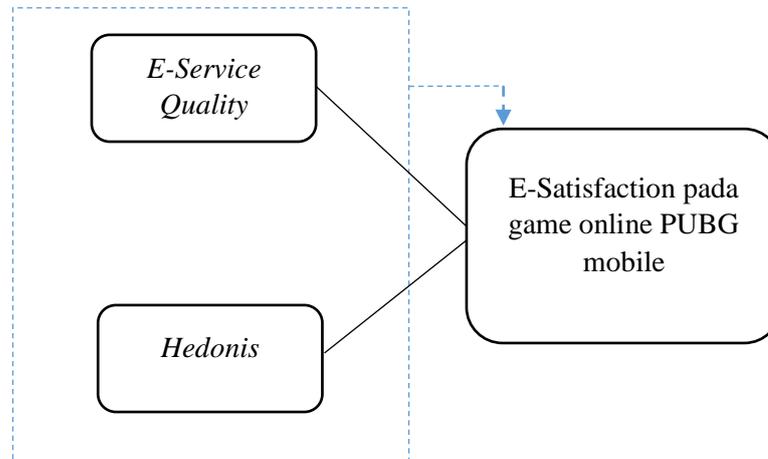
Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah minimal sampel dalam penelitian ini sampel adalah berjumlah 100 responden dan dalam penelitian ini mengambil

sampel sebanyak 114 responden pengguna *game online* PUBG *Mobile* dikota Jambi. Dalam hal ini, penulis menggunakan pendekatan *purposive sampling*, hal ini disebabkan karena penulis tidak memberikan peluang yang sama terhadap pengguna *game online* PUBG *Mobile* dikota Jambi untuk dijadikan sampel, (Maharama & Kholis, 2018). Dalam memilih responden yang tepat maka ditetapkan berbagai syarat dan karakteristik sebagai berikut:

1. Para pemain yang sudah bermain *game online* PUBG *Mobile* selama satu bulan. karena pengalaman responden dalam menggunakan *game* tersebut sangat dibutuhkan khususnya untuk menjawab berbagai pertanyaan mengenai *E-Service Quality*, Hedonis, dan *E-Satisfaction*.
2. Para pemain *game online* PUBG *Mobile* yang berada dikota Jambi.

#### **4.4 PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian pendahuluan, tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan internet pada *game online* PUBG *Mobile*. Untuk itu, penulis menggunakan variabel *E-Service Quality*, Hedonis, dan *E-Satisfaction* pada *game online* PUBG *Mobile*. Gambar 4.1 dibawah menunjukkan model penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan internet pada *game online* PUBG *Mobile*. Dengan mengukur persepsi dari kepuasan pengguna layanan internet, maka akan diperoleh nilai dari kualitas layanan *internet* yang selanjutnya dapat digunakan sebagai informasi untuk meningkatkan kualitas layanan *internet* pada *game online* PUBG *Mobile*.



**Gambar 4.1 Model Penelitian**

**Tabel 4.1 Dimensi dalam Model Penelitian**

<b>DIMENSI</b>	<b>DEFINISI</b>	<b>SUMBER</b>
<i>E-SERVICE QUALITY</i>	E-ServQual dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet.	Chase et al. dalam jurnal (Jonathan, 2013)
HEDONIS	Hedonisme adalah motivasi yang ada dalam diri seseorang yang didasarkan pada kesenangan, nilai emosional, dan hiburan semata yang didasarkan atas kesenangan sesaat yang menimbulkan dorongan langsung dari dalam diri.	(Ratih & Astiti, 2016)
<i>E-SATISFACTION</i>	<i>e-satisfaction</i> atau kepuasan pelanggan <i>online</i> adalah seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ataupun kualitas yang perusahaan berikan kepada mereka.	Anderson & Srinivasan dalam jurnal (Ambardy, 2014)

Tabel 4.2 Dimensi dan Atribut Kualitas

DIMENSI	ATRIBUT KUALITAS		SUMBER
<i>E-SERVICE QUALITY</i>	IQ1	Informasi yang disediakan didalam game <i>PUBG mobile</i> terpercaya	(Irawan, 2012)
	IQ2	Informasi yang disediakan didalam game <i>PUBG mobile</i> mudah dimengerti.	(Irawan, 2012)
	SC1	Game <i>PUBG Mobile</i> memberikan rasa aman dalam bertransaksi di dalam game.	(Irawan, 2012)
	SC2	Game <i>PUBG Mobile</i> dapat mengatasi player yang melakukan pelanggaran seperti menggunakan cara curang ( cheat ) atau lainnya.	(Irawan, 2012)
	CR1	<i>Customer Service Game PUBG Mobile</i> melayani pengguna dengan baik.	(Irawan, 2012)
	CR2	<i>Customer Service Game PUBG Mobile</i> cenderung berkata kasar kepada pengguna saat pengguna menggunakan fitur tanya jawab dengan <i>Customer Service</i> .	(Candra Irawan, 2012)
	RS1	<i>Game PUBG mobile</i> memberitahu saya apa yang harus dilakukan jika saya mengalami masalah (error, bug, dll).	(Tobagus, 2018)
	RS2	<i>Game PUBG mobile</i> menanggapi masalah/keluhan saya dalam waktu kurang dari 24 jam.	(Tobagus, 2018)
	FF1	<i>Game PUBG mobile</i> selalu menepati janji (misal: menjaga aktivitas bermain saya selalu aman, nyaman, dan sebagainya).	(Tobagus, 2018)

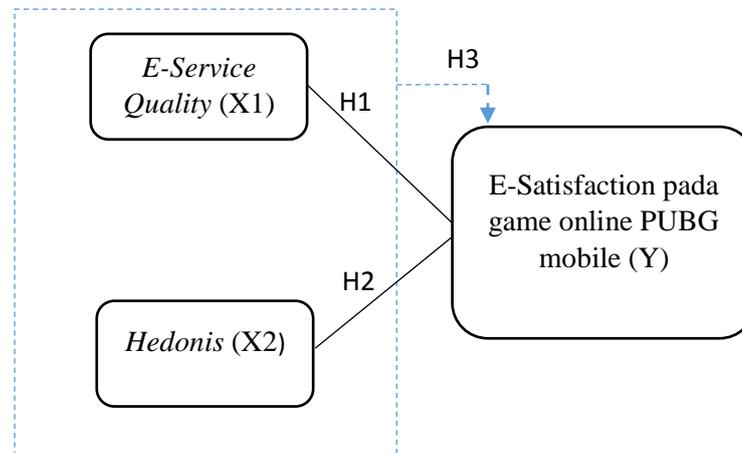
	FF2	<i>Game</i> PUBG <i>mobile</i> memberikan penawaran jujur atas setiap penawaran yang diberikan (misal: promo item pada <i>game</i> seperti skin senjata, dll) .	(Tobagus, 2018)
HEDONIS	H1	Tampilan grafis <i>Game</i> PUBG <i>Mobile</i> sangat baik.	(Sampurno, 2016)
	H2	<i>Game</i> PUBG <i>Mobile</i> lebih menyenangkan saat dimainkan bersama teman.	(Sampurno, 2016)
	H3	<i>Game</i> PUBG <i>Mobile</i> membuat kecanduan pengguna.	(Sampurno, 2016)
<i>E-SATISFACTION</i>	ES1	<i>Game</i> PUBG <i>Mobile</i> menciptakan suasana bermain yang nyaman sehingga pengguna puas memainkannya.	(Tobagus, 2018)
	ES2	<i>Game</i> PUBG <i>Mobile</i> memberikan rasa senang saat pengguna mendapatkan <i>kill</i> yang banyak/ <i>chicken dinner</i> .	(Tobagus, 2018)
	ES3	<i>Game</i> PUBG <i>Mobile</i> membuat pertemanan menjadi renggang karena memperebutkan <i>kill</i> / senjata.	(Tobagus, 2018)
	ES4	<i>Game</i> PUBG <i>Mobile</i> memberikan kepuasan tersendiri saat pengguna memiliki koleksi baju terbatas/langka.	(Tobagus, 2018)

#### 4.5 PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis yang dibangun pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.3

dibawah :

**Gambar 4.2 Hipotesis Penelitian**



Berdasarkan pembahasan diatas, hipotesis yang dibangun adalah:

**Hipotesis 1**

Ho : *E-Service Quality* tidak berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

Ha : *E-Service Quality* berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

**Hipotesis 2**

Ho : Hedonis tidak berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

Ha : Hedonis berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

**Hipotesis 3**

Ho : *E-Service Quality* dan Hedonis tidak berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

Ha : *E-Service Quality* dan Hedonis berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, dan juga dijelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS.

#### 5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi langsung kepada reponden. Untuk kegiatan pre-test ini, Sebanyak 17 butir pernyataan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada para pengguna *game* *PUBG Mobile* Sebanyak 114 responden untuk memberikan respon kedalam kuesioner dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan yang didapat saat penyebaran kuesioner jenis kelamin dibagi menjadi 2 kategori dimana Laki – Laki dan Perempuan yang berjumlah laki-laki 100 dan perempuan 14 yang berasal dari pengguna *game* *PUBG Mobile*. Analisis lebih lengkapnya tercantum pada **tabel 5.1** dibawah ini.

**Tabel 5.1 Tabel Frekuensi Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	100	87,71929%
Perempuan	14	12,28070%
<b>Jumlah</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

Dari data umur yang didapat, usia 21 -35 tahun lebih banyak bermain *game* *PUBG Mobile* dan diikuti usia dibawah 20 tahun, untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada **tabel 5.2**

**Tabel 5.2 Tabel Frekuensi Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Dibawah 20	19	16,66666%
21 – 35	93	81,57894%
36 – 40	1	0,877192%
41 – 45	0	0%
45 – 50	0	0%
Di atas 50	1	0,877192%
<b>Jumlah</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

Proposisi responden berdasarkan yang didapat saat penyebaran kuesioner pekerjaan dibagi menjadi 6 kategori dimana, Mahasiswa, Swasta, Pelajar, Yang Lain, PNS, dan Tidak Bekerja tingkat tertinggi responden adalah Mahasiswa. Secara lengkap dapat dilihat pada **Tabel 5.3** berikut:

**Tabel 5.3 Tabel Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Mahasiswa	80	70,17543%
Swasta	10	8,771929%
Pelajar	6	5,263157%
Yang lain	8	7,017543%

PNS	4	3,508771%
Tidak Bekerja	3	2,631578%
<b>Jumlah</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

## 5.2 UJI INSTRUMEN

### 5.2.1 Uji Validitas

Menurut (Saidani & Arifin, 2012), Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang harus dihilangkan atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu *item* dalam kuesioner, apakah *item* pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam rangka mengetahui uji validitas, dapat digunakan korelasi *bivariate pearson* jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen atau *item* pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen atau *item* pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Pada tabel dibawah, bisa dilihat nilai  $r$  hitung, nilai tersebut adalah nilai validitas butir, selengkapnya bisa dilihat pada **tabel 5.4**

**Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	IQ1	0,624	0,184	Valid
2.	IQ2	0,565	0,184	Valid
3.	SC1	0,629	0,184	Valid

4.	SC2	0,502	0,184	Valid
5.	CR1	0,716	0,184	Valid
6.	CR2	0,239	0,184	Valid
7.	RS1	0,754	0,184	Valid
8.	RS2	0,702	0,184	Valid
9.	FF1	0,818	0,184	Valid
10.	FF2	0,554	0,184	Valid
11.	H1	0,769	0,184	Valid
12.	H2	0,732	0,184	Valid
13.	H3	0,655	0,184	Valid
14.	ES1	0,658	0,184	Valid
15.	ES2	0,645	0,184	Valid
16.	ES3	0,366	0,184	Valid
17.	ES4	0,698	0,184	Valid

Untuk menilai apakah nilai-nilai diatas valid atau tidak, bandingkan dengan r tabel pada  $DF = N-2$  dan probabilitas 0,05. Nilai  $DF = 114 - 2 = 112$ . r tabel pada  $DF 114$  probabilitas 0,05 adalah 0.1840. Dari Tabel 5.4 dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel adalah valid, karena terbukti bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikan 5%. Artinya semua instrumen variabel yang ada dapat dianalisis lebih lanjut karena memenuhi kriteria.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sarmanu, 2017), Uji Reliabilitas adalah uji kekonsistenan instrumen untuk mengukur data. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan ukuran yang konsisten. Uji reliabilitas pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan *alpha cronbach*.

Menurut Arikunto dalam buku (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014), Nilai kritik dari reliabilitas ini dapat dengan membandingkan nilai koefisien reliabilitas dengan r Tabel. Jika nilai koefisien lebih besar dari nilai r Tabel maka suatu instrumen adalah reliabel.

Pada tabel dibawah, bisa dilihat nilai *Alpha*, nilai tersebut adalah nilai Reliabilitas butir, dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* > r tabel dan sebaliknya apabila nilai *alpha* < r tabel dinyatakan tidak reliabel, contoh untuk variabel *E-Service Quality* nilai *alpha* = 0,800 > r tabel 0,184, maka untuk variabel tersebut dinyatakan reliabel dan cara tersebut berlaku untuk semua variabel. Adapun hasil uji validitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai <i>Alpha</i>	r Tabel	Keterangan
1.	<i>E-Service Quality</i>	0,800	0,184	Reliabel
2.	Hedonis	0,494	0,184	Reliabel
3.	<i>E-Satisfaction</i>	0,189	0,184	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena nilai *alpha* lebih besar daripada nilai *r* tabel.

### 5.3 UJI ASUMSI KLASIK

#### 5.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Sutopo & Slamet, 2017), Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Cara untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan rasio *skewness* dan rasio *kurtosis*. Rasio *skewness* adalah nilai *skewness* dibagi dengan *standard error skewness*, sedangkan rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan *standard error kurtosis*. Kriteria yang dapat dijadikan panduan adalah bila rasio *kurtosis* dan *skewness* berada diantara nilai -2 hingga +2 dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Selengkapnya tercantum pada **tabel 5.6**

**Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas**

#### Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	114	.342	.226	.082	.449
Valid N (listwise)	114				

Hasil uji normalitas dari tabel diatas yang sudah dilakukan uji outlier, terdapat nilai statistic dan standart error dari skewness dan kurtosis yang akan dihitung nilai rasionya dengan cara nilai *skewness* dibagi dengan *standard error skewness*, sedangkan rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan *standard error kurtosis*. Berikut nilai rasio:

1. Rasio skewness adalah  $0,342 / 0,226 = 1,513$
2. Rasio kurtosis adalah  $0,082 / 0,449 = 0,182$

Kriteria yang dapat dijadikan panduan adalah bila rasio kurtosis dan skewness berada diantara nilai -2 hingga +2 dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal. Jadi dapat disimpulkan kedua nilai rasio tersebut adalah normal.

### 5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Primyastanto, 2015), Multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk melihat apakah variabel-variabel independen dalam persamaan regresi linear berganda mempunyai korelasi yang erat satu sama lainnya. Pendeteksian problem multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka tidak ada gejala multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka tidak ada gejala multikolinearitas (Gani & Amalia, 2015). Hasil uji multikolinearitas tercantum pada **tabel 5.7**

**Tabel 5.7 Hasil Pengujian Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.279	1.158		2.832	.005			
	E-Service Quality	.138	.026	.383	5.323	.000	.838	1.193	
	Hedonis	.560	.085	.475	6.595	.000	.838	1.193	
a. Dependent Variable: <i>E-Satisfaction</i>									

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan bebas multikolinearitas.

### 5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Pianda, 2018), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau mempunyai varians yang homogen. Metode yang digunakan adalah uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut

residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 5% atau 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau terjadi ketidaksamaan varians pada variabel yang satu dengan variabel lainnya. Selengkapnya tercantum pada **tabel 5.8**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.501	.740		.677	.500
E-Service Quality	.020	.017	.122	1.183	.239
Hedonis	-.011	.054	-.021	-.207	.836

**Tabel 5.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

a. Dependent Variable: A

Dari hasil tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh sudah pasti bebas dari masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan masing-masing variabel independen lebih dari 0,05. Semua nilai signifikan dari 2 variabel lebih dari 0,05 sehingga tidak ada ketimpangan varians dari residual dari

pengamatan satu dengan pengamatan lainnya dan disimpulkan bahwa data yang ada bebas dari heteroskedastisitas.

## **5.4 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**

### **5.4.1 Uji T**

Menurut (Hantono, 2018), Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji T berdasarkan nilai signifikansi, sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### **5.4.2 Uji F**

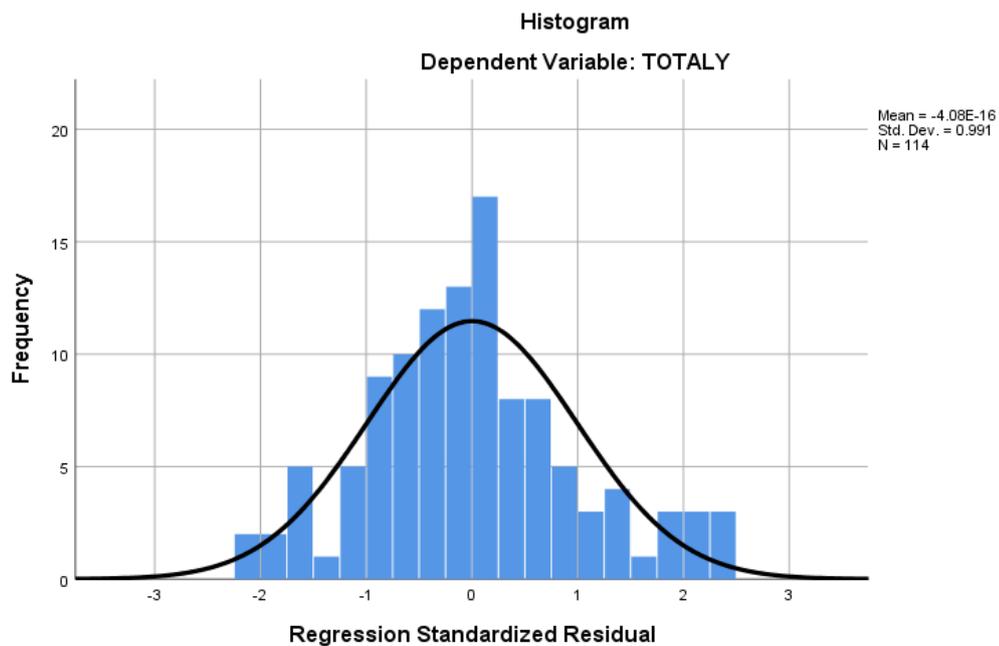
Menurut (Hantono, 2018), Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F berdasarkan nilai signifikansi, sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel independen bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### **5.4.3 Kurva Uji T**

Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Berikut adalah temuan dari SPSS dari t-test pada **gambar 5.1**



**Gambar 5.1 Gambar t-Test**

Pola histogram tampak mengikuti kurva normal, meskipun ada beberapa data yang tampak outlier, data berdistribusi normal jika kurva normal yang ada digrafik mengikuti bentuk bel (lonceng). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### **5.4.4 Pengujian Hipotesis H1 dan H2 dengan Hasil Uji t**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: *E-Service Quality* (X1), *Hedonis* (X2), terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Persamaan untuk analisis regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n.$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepuasan terhadap game online Pubg)

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, = Koefisien garis regresi

X<sub>n</sub> dan X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, = Variabel independen (Kualitas layanan internet, kesenangan pengguna)

Hipotesis yang didapat sebelumnya:

### **Hipotesis 1**

Ho : *E-Service Quality* tidak berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

Ha : *E-Service Quality* berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

### **Hipotesis 2**

Ho : Hedonis tidak berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

Ha : Hedonis berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

### **Hipotesis 3**

Ho : *E-Service Quality* dan Hedonis tidak berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

Ha : *E-Service Quality* dan Hedonis berpengaruh secara signifikan pada *E-Satisfaction* pengguna.

**Tabel 5.9 Tabel Hasil Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.279	1.158		2.832	,005
	E-Service Quality	.138	.026	.383	5.323	,000
	Hedonis	.560	.085	.475	6.595	,000
a. Dependent Variable: E-Satisfaction						

Persamaan regresi yang didapat adalah :

$$Y = (3,279) + 0,138 X1 + 0,560 X2$$

Tabel output diatas menunjukkan bagian Unstandardized Coefficients ini ditampilkan juga Standard Error dari masing-masing variabel. Nilai pada kolom Beta, ditampilkan Z-score. Pada kolom berikutnya ditampilkan nilai t dan signifikan dari masing-masing variabel, yang dapat dimanfaatkan untuk menguji keberartian (t-Test) dan nilai signifikan koefisien regresi yang didapatkan.

Konstanta = 3,279 nilai konstanta positif, yang berarti jika *E-Service Quality*, hedonis nilainya adalah 0, maka nilai E-Satisfaction adalah 3,279.

*E-Service Quality* (X1) = 0,138 merupakan nilai koefisien regresi variabel *E-Service Quality* (X1) terhadap variabel *E-Satisfaction* (Y), artinya jika *E-*

*Service Quality* mengalami kenaikan, maka *E-Satisfaction* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,138 koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja *E-Service Quality* (X1) dan *E-Satisfaction* (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan *E-Service Quality* (X1) akan mengakibatkan kenaikan pada *E-Satisfaction* (Y).

Hedonis (X2) = 0,560 merupakan nilai koefisien regresi variabel hedonis (X2) terhadap variabel *E-Satisfaction* (Y), artinya jika Hedonis mengalami kenaikan maka *E-Satisfaction* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,560 koefisien bernilai positif, artinya antara kinerja Hedonis (X2) dan *E-Satisfaction* (Y) memiliki hubungan positif. Kenaikan Hedonis (X2) akan mengakibatkan kenaikan pada *E-Satisfaction* (Y).

#### **5.4.5 Pengujian H1**

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

#### **5.4.6 Pengujian H2**

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

#### **5.4.7 Pengujian H3 dengan Hasil Uji F**

F-Test atau Analysis of Variance (ANOVA) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model yang memberikan kontribusi signifikan terhadap variabel dependen atau tidak secara bersamaan. Berikut adalah temuan dari SPSS untuk F-Test pada **tabel 5.10**

Tabel 5.10 Tabel Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.545	2	123.773	59.659	.000 <sup>b</sup>
	Residual	230.288	111	2.075		
	Total	477.833	113			
a. Dependent Variable: E-Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Hedonis, E-Service Quality						

Dalam tabel Anova memperlihatkan informasi tentang berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dalam tabel ini terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibahas, pertama *Sum Of Square* dan kedua *Mean Square* karena kita tidak perlu itu untuk mengambil kesimpulan berpengaruh tidaknya variabel independen terhadap dependen secara simultan.

Untuk mengambil keputusan tersebut, lihat nilai Sig. (Signifikansi). Pada tabel Anova nilai sig. tertera sebesar 0,000 maka dengan mudah dapat disimpulkan bahwa variabel *E-Service Quality* dan Hedonis berpengaruh secara bersama-sama terhadap *E-Satisfaction*. Hal ini dengan mengikuti taraf sig. 0,05 sebagai nilai cut off dari nilai signifikansi. Artinya jika nilai probabilitas

(signifikansi) dibawah 0,05 maka seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitupun sebaliknya.

Pengujian H3, berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho3 ditolak dan Ha3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y. Dari temuan diatas dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa Ha1 dan Ha2 diterima. Maka faktor *E-Service Quality* dan Hedonis secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap *E-Satisfaction* pengguna *Game* PUBG Mobile.

#### 5.4.8 Koefisien Determinasi, $R^2$

Menurut (Hantono, 2018), Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan pengaruh variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan varian dan variabel bebas menerangkan variabel terikat. tabel dibawah ini akan menjelaskan temuan dari SPSS secara lebih rinci pada **tabel**

#### 5.11

**Tabel 5.11 Tabel R Square**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 <sup>a</sup>	.518	.509	1.44037

a. Predictors: (Constant), Hedonis, E-Service Quality
b. Dependent Variable: E-Satisfaction

Model Summary , disini bisa diperoleh informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi). Seperti yang terlihat dalam tabel model summary nilai pada kolom R adalah 0,720 artinya pengaruh variabel *E-Service Quality* dan Hedonis terhadap *E-Satisfaction* adalah 72,0%, Namun nilai tersebut bisa dikatakan "terkontaminasi" oleh berbagai nilai pengganggu yang mungkin menyebabkan kesalahan pengukuran, untuk itu SPSS memberikan alternatif nilai R Square sebagai perbandingan akurasi pengaruhnya. Terlihat bahwa nilai R Square sebesar 0,518 yang artinya 51,8%. Nilai ini lebih kecil dari nilai R akibat adanya penyesuaian namun demikian sebagai catatan nilai tersebut tidak serta merta lebih kecil dari R namun juga kadang lebih besar. Untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga dapat berpatokan pada nilai Adjusted R Square yaitu nilai R Square yang sudah lebih disesuaikan dan lazimnya ini yang paling akurat. Terlihat bahwa nilai Adjusted R Square-nya sebesar 0,509 atau 50,9% pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kolom selanjutnya pada tabel Model Summary memperlihatkan tingkat keakuratan model regresi dapat dilihat pada kolom Standard Error of The Estimate, disitu tertera angka 1.44037. hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi *E-Satisfaction* sebesar 1.44037.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan output diatas diketahui nilai R square sebesar 0,518, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variable X1 dan X2 secara simultan terhadap variable Y adalah sebesar 51,8%. Dalam penelitian ini,

*E-Satisfaction* pengguna *Game* PUBG Mobile dijelaskan sebesar 51,8% oleh *E-Service Quality* dan Hedonis, sedangkan 48,2% nya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model. Nilai Adjusted R square lebih cocok untuk mengetahui bagaimana variabel independen menjelaskan variabel dependen, jika penelitian menggunakan lebih dari 2 variabel independen (Sawhani, 2015).

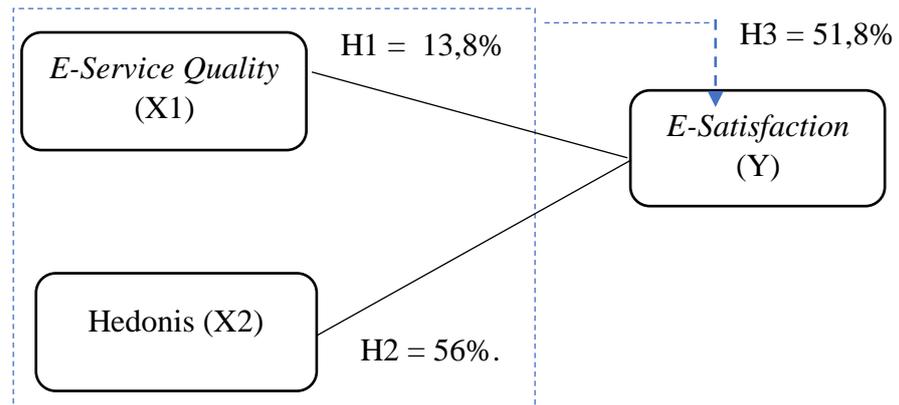
## 5.5 PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* diterima yang berarti terdapat pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* dengan nilai sebesar 13,8%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Hedonis diterima yang berarti terdapat pengaruh Hedonis terhadap *E-Satisfaction* dengan nilai sebesar 56%.

Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji F terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 dan X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh *E-Service Quality* dan Hedonis secara simultan terhadap *E-Satisfaction*. Dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa Hipotesis 1, Hipotesis 2, dan Hipotesis 3 diterima. Maka faktor *E-Service Quality* dan Hedonis secara simultan memberikan dampak yang

signifikan terhadap *E-Satisfaction* pengguna *Game* PUBG Mobile dan nilai pengaruhnya adalah sebesar 51,8%, untuk hasil lebih jelasnya bisa dilihat pada **gambar 5.2**.



**Gambar 5.2 Nilai Hipotesis**

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis pengaruh *E-Service Quality* dan Hedonis terhadap *E-Satisfaction* pada *game online PUBG mobile*, dapat diambil kesimpulan antara lain :

1. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* diterima yang berarti terdapat pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* dengan nilai sebesar 13,8%.
2. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa Hedonis diterima yang berarti terdapat pengaruh Hedonis terhadap *E-Satisfaction* dengan nilai sebesar 56%.
3. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji F terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 dan X2 terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh *E-Service Quality* dan Hedonis secara simultan terhadap *E-Satisfaction*. Dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa Hipotesis 1,

Hipotesis 2, dan Hipotesis 3 diterima. Maka faktor *E-Service Quality* dan Hedonis secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap *E-Satisfaction* pengguna *Game* PUBG Mobile dan nilai pengaruhnya adalah sebesar 51,8%.

## **6.2 SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu kepada para peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini, saya sarankan agar lebih memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang berbeda atau dapat menambah sampel.