

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 responden. 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%
Jumlah	114	100

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

Usia	Jumlah	Persentase
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%
Jumlah	114	100

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

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
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%
Jumlah	114	100

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 ^a									
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

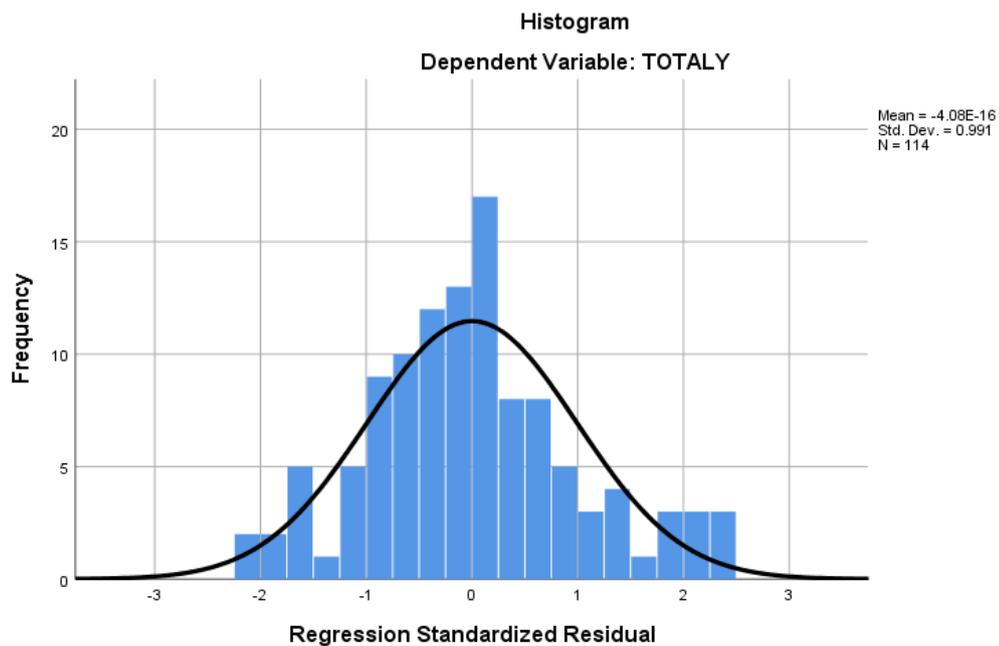
Menurut (Hantono, 2018), Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

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

b₁, b₂, = Koefisien garis regresi

X_n dan X₁, X₂, = 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^a

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 1 ditolak dan H_a 1 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 2 ditolak dan H_a 2 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 ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.545	2	123.773	59.659	.000 ^b
	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 ^a	.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).

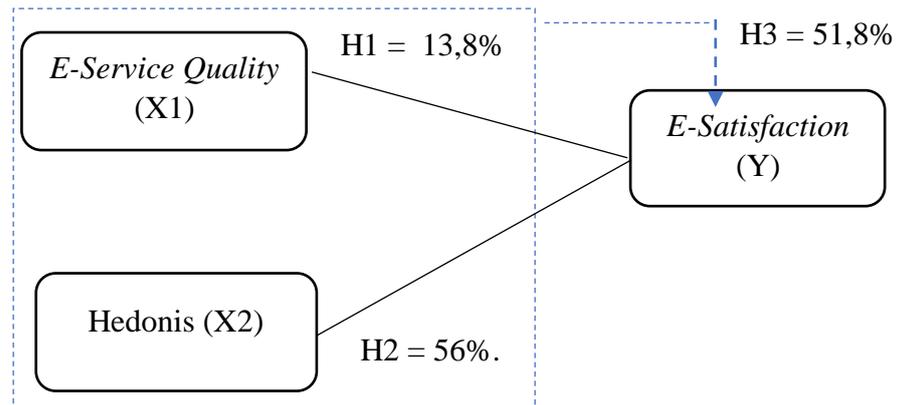
5.5 PEMBAHASAN

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