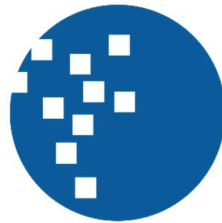


Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play: Pada Mobile Game Call of Duty: Mobile-Garena*



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

SILVESTER MANUEL WIDYA ARLAN VALLEN

000000032539

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play: Pada Mobile Game Call of Duty: Mobile-Garena



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

SILVESTER MANUEL WIDYA ARLAN VALLEN

0000032539

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

i

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play: Pada Mobile Games Call of Duty: Mobile-Garena, Silvester Manuel Widya Arlan Vallen Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Silvester Manuel Widya Arlan Vallen

Nomor Induk Mahasiswa : 00000032539

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE TO USE, GAME FEATURES, TRUST IN GAME DEVELOPER, ATTITUDE TOWARD PLAYING, SUBJECTIVE NORM, DAN INTENTION TO PLAY: PADA MOBILE GAME CALL OF DUTY: MOBILE-GARENA

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 3 Januari 2023



Silvester Manuel Widya Arlan Vallen

U M M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN


Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play*: Pada Mobile Game Call of Duty: Mobile-Garena

Oleh
Nama : Silvester Manuel Widya Arlan Vallen
NIM : 00000032539
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 3 Januari 2023

Pembimbing 1


Elissa Dwi Lestari, Sso., M.S.M
NIDN: 0306088501

Pembimbing 2


Helena Dewi, S.E., M.S.M
NIDN: 0310098303

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

iii

Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play*: Pada Mobile Games Call of Duty: Mobile-Garena, Silvester Manuel Widya Arlan Vallen Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul
Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm*, dan
Intention to Play: Pada *Mobile Game Call of Duty: Mobile-Garena*

Oleh
Nama : Silvester Manuel Widya Arlan Vallen
NIM : 00000032539
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis. 5 Januari 2023
Pukul 14.30 s.d 16.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Boby Arinto, S.E., M.M.
NIDN: 0323057005

Pembimbing 1



Elissa Dwi Lestari, Sso., M.S.M
NIDN: 0306088501

Ketua Program Studi Manajemen

Penguji



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D
NIDN: 0316026404

Pembimbing 2



Helena Dewi, S.E., M.S.M
NIDN: 0310098303



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP

iv

Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm*, dan
Intention to Play: Pada *Mobile Games Call of Duty: Mobile-Garena*, Silvester
Manuel Widya Arlan Vallen Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvester Manuel Widya Arlan Vallen

NIM : 00000032539

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

ANALISIS PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE TO USE, GAME FEATURES, TRUST IN GAME DEVELOPER, ATTITUDE TOWARD PLAYING, SUBJECTIVE NORM, DAN INTENTION TO PLAY: PADA MOBILE GAME CALL OF DUTY: MOBILE-GARENA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 13 januari 2023

Yang menyatakan,


Silvester Manuel Widya Arlan Vallen

v

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play: Pada Mobile Games Call of Duty: Mobile-Garena, Silvester Manuel Widya Arlan Vallen Universitas Multimedia Nusantara

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan tugas akhir /Skripsi/tesis ini dengan judul: “ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE TO USE, GAME FEATURES, TRUST IN GAME DEVELOPER, ATTITUDE TOWARD PLAYING, SUBJECTIVE NORM, DAN INTENTION TO PLAY*: PADA *MOBILE GAME CALL OF DUTY: MOBILE-GARENA*” dilakukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Strata 1 Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari awal masuk perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., Sos. .M.B.A selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par.,MM., CSCP selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Elissa Dwi Lestari, Sso., M.S.M, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Helena Dewi, S.E., M.S.M, sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Progam Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang sudah memberikan banyak ilmu, dan pengalaman selama peneliti berkuliah di Universitas Multimedia Nusantara.
7. Seluruh Keluarga peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

vi

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play: Pada Mobile Games Call of Duty: Mobile-Garena, Silvester Manuel Widya Arlan Vallen Universitas Multimedia Nusantara

8. Gerald David selaku teman peneliti yang banyak membantu selama proses penulisan skripsi, memberikan motivasi dan masukan dalam penulisan skripsi
9. Jessica Chandani Citra selaku teman peneliti yang banyak membantu, memotivasi, dan memberikan masukan peneliti selama peneliti berkuliah.
10. Kenny, Gabrina, Vincent, Bimo, Gohan, Baweravita, Arie, Nicky, Jonathan, Ivan, Joys, Marc, Veren, Gracia dan Ronaldo selaku teman peneliti sejak awal masuk perkuliahan, sudah menghibur, dan membantu peneliti selama masa perkuliahan
11. Hansen, Rangga, Abe, Stevanus, Jose, Elisabet, Stenly, Candra, William dan Steven, selaku teman penulis yang membantu dalam penelitian ini dengan memberikan hiburan dan motivasi.
12. Seluruh kerabat maupun teman serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan membantu bagi peneliti hingga laporan ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
13. Para responden terhormat yang telah bersedia mengisi kuisioner terkait penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan sebagai sumber informasi. Tentunya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan penelitian ini yang perlu diperbaiki sehingga peneliti sangat terbuka untuk kritik dan saran yang membangun.

Tangerang, 3 Januari 2023



Silvester Manuel Widya Arlan Vallen

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*,
PERCEIVED EASE TO USE, *GAME FEATURES*, *TRUST IN
GAME DEVELOPER*, *ATTITUDE TOWARD PLAYING*,
SUBJECTIVE NORM, DAN *INTENTION TO PLAY*: PADA
*MOBILE GAME CALL OF DUTY: MOBILE-GARENA***

Silvester Manuel Widya Arlan Vallen

ABSTRAK

Pada tahun *Call of Duty: Mobile-Garena* resmi dibuka sejak September 2019 merupakan untuk Indonesia. *Call of Duty: Mobile-Garena* merupakan hasil kerjasama antara Garena dengan *Activision* dan *Timi Tencent studio*. Meskipun *Call of Duty: Mobile-Garena* merupakan *game* hasil kerjasama dari perusahaan *game* besar tidak menutup *game* tersebut dapat gagal. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang dilansir *statista.com*, pendapatan dari hasil *game Call of Duty: Mobile-Garena* terus mengalami penurunan sejak bulan Mei 2022 sampai dengan bulan Juni 2022.

Metode penelitian pada penelitian ini adalah *conclusive research design*, *descriptive research*, *single cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan *nonprobability*, *judgmental sampling*. Sumber data dan cara pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini *Primary data* dan *Secondary data*. Operasionalisasi variabel penelitian ini *Itemized rating scale*, *Likert: Likert scale 5 points*, pengukuran variabel dimulai dari 1” sangat tidak setuju” sampai 5 “sangat setuju”. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Structural equation modelling* (SEM) dengan menggunakan *Smart PLS 3*.

Hasil penelitian ini menunjukkan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *game features* berpengaruh positif terhadap *attitude toward playing* dan *attitude toward playing* berpengaruh positif terhadap *intention to play*. Sedangkan *trust in game developer* tidak berpengaruh positif terhadap *attitude toward playing*, dan *subjective* tidak berpengaruh positif terhadap *intention to play*.

Kata kunci: *Online Mobile Game*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Game Features*, *Trust in Game Developer*, *Attitude Toward Playing*, *Subjective Norm*, *Intention to Play*.

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PERCEIVED
USEFULNESS, PERCEIVED EASE TO USE, GAME
FEATURES, TRUST IN GAME DEVELOPER, ATTITUDE
TOWARD PLAYING, SUBJECTIVE NORM, AND INTENTION
TO PLAY: ON MOBILE GAMES CALL OF DUTY: MOBILE-
GARENA**

Silvester Manuel Widya Arlan Vallen

ABSTRACT

Call of Duty: Mobile-Garena officially opened since September 2019 for Indonesia. Call of Duty: Mobile-Garena is the result of a collaboration between Garena and Activision and Timi Tencent studio. Even though Call of Duty: Mobile-Garena is a collaborative game from a big game company, it doesn't mean that the game can fail. This can be seen from the data reported by statista.com, revenue from the game Call of Duty: Mobile-Garena has continued to decline from May 2022 to June 2022.

The research method in this study is conclusive research design, descriptive research, single cross sectional. The sampling technique used is nonprobability, judgmental sampling. Data sources and data collection methods used in this study are Primary data and Secondary data. Operationalization of this research variable Itemized rating scale, Likert: Likert scale of 5 points, variable measurements start from 1 "strongly disagree" to 5 "strongly agree". In this study, researchers used the Structural Equation Modeling (SEM) method using Smart PLS 3.

The results of this study indicate perceived usefulness, perceived ease of use, game features have a positive effect on attitude toward playing and attitude toward playing has a positive effect on intention to play. Meanwhile, trust in game developer has no positive effect on attitude toward playing, and subjective has no positive effect on intention to play.

Keywords: *Online Mobile Games, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, Intention to Play*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	27
1.3 Tujuan Penelitian.....	29
1.5 Manfaat Penelitian.....	30
1.5.1 Manfaat Akademis	30
1.6 Sistematika Penulisan.....	31
BAB II LANDASAN TEORI.....	33
2.1 Tinjauan Literatur.....	33
2.1.1. Theory of Planned Behaviour (TPB).....	33
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	34
2.1.3 Perceived Usefulness	35
2.1.4 Perceived Ease of Use.....	36
2.1.5 Game Features	37
2.1.6 Trust in Game Developer.....	37
2.1.7 Attitude Toward Playing.....	38
2.1.8 Subjective Norm	39

2.1.9 Intention to Play	40
2.2 Model Penelitian	41
2.3 Pengembangan Hipotesis	42
2.3.1 Pengaruh Perceived usefulness terhadap <i>Attitude Toward Playing</i> s... ..	42
2.3.2 Pengaruh Perceived ease of use <i>Attitude Toward Playing</i>	43
2.3.3 Pengaruh <i>Game features</i> Terhadap <i>Attitude Toward Playing</i>	44
2.3.4 Pengaruh Trust in game developer Terhadap <i>Attitude Toward Playing</i> ...	44
2.3.5 Pengaruh <i>Attitude Toward Playing</i> Terhadap <i>Intention to play</i>	45
2.3.6 Pengaruh <i>Subjective norm</i> Terhadap <i>Intention to play</i>	46
2.4 Penelitian Terdahulu	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
3.1 Gambaran Penelitian	62
3.2 Desain Penelitian	65
3.3 Ruang Lingkup Penelitian	68
3.3.1 Target Populasi	69
3.3.2 Sample Frame	70
3.3.3 Sample Techniques	70
3.3.4 Sampling Size	72
3.3.5 Sampling Process	72
3.3.6 Validasi Sample	73
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	74
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian	82
3.5.1 Variabel Eksogen	82
3.5.1 Variabel Endogen	82
3.6 Teknik Analisis	82
3.6.1 Uji Statistik	82
3.6.2 Uji Pre-Test	83
3.6.3 Uji Validitas	83
3.6.4 Uji Realibilitas	84
3.6.5 Stuktural Equation Modeling (SEM)	84

3.6.6 Tahapan Prosedure SEM	85
3.7 Uji Hipotesis.....	87
3.7.1 Testing Structural Relationship	87
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	89
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	90
4.2 Uji Statistik Deskriptif.....	101
4.2.1 Perceived Usefulness	102
4.2.2 Perceived Ease of Use.....	103
4.2.3 Game Features	104
4.2.4 Trust in Game Developer.....	105
4.2.5 Attitude Toward Playing.....	106
4.2.6 Subjective Norm.....	107
4.2.7 Intention to Play.....	108
4.3 Uji Pre-test.....	109
4.3.1 Uji Validitas Pre-Test	109
4.3.2 Uji Reliabilitas Pre-Test.....	110
4.5 Uji Main-Test	111
4.5.1 Hasil Uji Outer Model	111
4.5.1 Hasil Uji Inner Model.....	115
4.6 Implikasi Manajerial.....	119
4.6.1 Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Attitude Toward Playing .	119
4.6.2 Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Attitude Toward Playing	120
4.6.3 Pengaruh Game Features Terhadap Attitude Toward Playing	121
4.6.4 Pengaruh Trust in Game Developer Terhadap Attitude Toward Playing	124
4.6.5 Pengaruh Terhadap Attitude Toward Playing Terhadap Intention to Play	125
4.6.6 Pengaruh Subjective Norm Terhadap Intention to Play	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
5.1 Kesimpulan.....	127

5.2 Saran.....	130
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	130
5.2.2 Saran Bagi Penelitian selanjutnya.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN.....	142

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized 'U' shape composed of several white squares of varying sizes, arranged in a grid-like pattern.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

xiii

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features,
Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan
Intention to Play: Pada Mobile Games Call of Duty: Mobile-Garena, Silvester
Manuel Widya Arlan Vallen Universitas Multimedia Nusantara

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1 Tabel Operational.....	75
Tabel 4. 1 Mobile Game Yang Dimainkan Responden Berdasarkan Kelompok .	96
Tabel 4. 2 Skala Interval	101
Tabel 4. 3 Penilaian Responden Terhadap Perceived Usefulness.....	102
Tabel 4. 4 Penilaian Responden Terhadap Perceived Ease of Use	103
Tabel 4. 5 Penilaian Responden Terhadap Game Features.....	104
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Trust in Game Developer	105
Tabel 4. 7 Penilaian Responden Terhadap Attitude Toward Playing	106
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Terhadap Subjective Norm.....	107
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Terhadap Intention to Play	108
Tabel 4. 10 Uji Validitas Pre-Test	109
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Pre-Test.....	110
Tabel 4. 12 Convergent Validity dan Reliability Main-Test.....	112
Tabel 4. 13 Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	114
Tabel 4. 14 Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker).....	115
Tabel 4. 15 Hasil Path Coefficient	116

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

xiv

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Game Features, Trust in Game Developer, Attitude Toward Playing, Subjective Norm, dan Intention to Play: Pada Mobile Games Call of Duty: Mobile-Garena, Silvester Manuel Widya Arlan Vallen Universitas Multimedia Nusantara

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penetrasi Internet Indonesia	2
Gambar 1. 2 Alasan Masyarakat Menggunakan Internet.....	3
Gambar 1. 3 Data Pengguna Internet Yang Main Vidio Game Terbanyak	4
Gambar 1. 4 Penggemar E-Sport Global Berdasarkan Gender dan Usia.....	5
Gambar 1. 5 Perangkat Yang Digunakan Untuk Bermain Game	6
Gambar 1. 6 Rata-rata Waktu yang dihabiskan untuk Bermain Video Game	7
Gambar 1. 7 Hasil Survei Mengenai Game apa saja yang dimainkan responden... 9	
Gambar 1. 8 Hasil Survei Mengenai Alasan Bermain Game.....	9
Gambar 1. 9 Salah Game MOBA Populer	12
Gambar 1. 10 Salah Game RTS Populer.....	13
Gambar 1. 11 Salah Game FPS Populer	14
Gambar 1. 12 Salah Satu game Battle Royale	15
Gambar 1. 13 Game OXO.....	16
Gambar 1. 14 Call of Duty: Mobile–Garena.....	20
Gambar 1. 15 App Revenue Call of Duty: Mobile–Garena Tanggal 21 September 2022.....	21
Gambar 1. 16 Peringkat Call of Duty: Mobile – Garena Tanggal 4 Oktober 2022	21
Gambar 1. 17 Review pada halaman Call of Duty: Mobile-Garena	22
Gambar 1. 18 Review Pada Halaman Call of Duty: Mobile-Garena.....	23
Gambar 1. 19 Review pada halaman Call of Duty: Mobile-Garena	24
Gambar 1. 20 Review pada halaman Call of Duty: Mobile-Garena	25
Gambar 2. 1 Model Theory of Planned Behaviour (TPB).....	34
Gambar 2. 2 Model Technology Acceptance Model	35
Gambar 2. 3 Model Penelitian	41
Gambar 3. 1 Fitur unik pada Call of Duty: Mobile–Garena	62
Gambar 3. 2 Mode Permain Call of Duty: Mobile–Garena.....	63
Gambar 3. 3 Mode Battle Royale Call of Duty: Mobile–Garena	64
Gambar 3. 4 Research Design.....	65
Gambar 3. 5 Sampling Design Process	68
Gambar 3. 6 Stage SEM.....	85

Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	90
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	91
Gambar 4. 3 Diagram Domisili Responden	92
Gambar 4. 4 Diagram Profesi Responden.....	93
Gambar 4. 5 Diagram Platform/Alat Bermain Game Video Responden Berdasarkan Kelompok.....	94
Gambar 4. 6 Diagram Platform/Alat Bermain Video Game Responden	95
Gambar 4. 7 Diagram Waktu Yang Dhabiskan Untuk Bermain Game Dalam Sehari	98
Gambar 4. 8 Diagram Berapa Kali Responden Memainkan Mobile Games Dalam Sehari.....	99
Gambar 4. 9 Diagram Berapa Lama Responden Memainkan Mobile Games Dalam Hitungan Tahun.....	100
Gambar 4. 10 Hasil Uji Outer Model.....	112
Gambar 4. 11 Review Terlalu Banyak bot Pada Game CODM	119
Gambar 4. 12 Memori Penyimpanan Yang Dhabiskan Oleh Call of Duty: Mobile Garena	121
Gambar 4. 13 Review Mengenai Bug Pada <i>Call of Duty: Mobile-Garena</i>	122
Gambar 4. 14 Fitur Layanan Pelanggan Pada Mobile Legend Bang BANG.....	123
Gambar 4. 15 Tangapan Developer Mengenai Keluhan Pelanggan Pada PUBG Mobile	124
Gambar 4. 16 Event Pada Game Call of Duty: Mobile.....	126

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae	142
Lampiran 2 Jurnal Utama.....	143
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	144
Lampiran 4 Kuesioner Google Form	145
Lampiran 5 Formulir Bimbingan Dosen Pembimbing	156
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	159
Lampiran 7 Hasil Olah data Main Test.....	167

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA