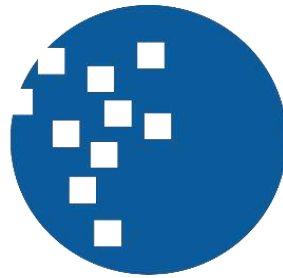


**PENGARUH KEPUASAN MENGGUNAKAN APLIKASI
MOBILE LEGENDS: BANG BANG TERHADAP MINAT BELI
VIRTUAL ITEM**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Nathacia Shania Evelyne

00000052952

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH KEPUASAN MENGGUNAKAN APLIKASI
MOBILE LEGENDS: BANG BANG TERHADAP MINAT BELI
VIRTUAL ITEM**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nathacia Shania Evelyne

00000052952

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

i

Pengaruh Kepuasan Menggunakan..., Nathacia Shania Evelyne, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Nathacia Shania Evelyne

Nomor Induk Mahasiswa : 00000052952

Program Studi : Komunikasi Strategis

Skripsi dengan judul:

“PENGARUH KEPUASAN MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE LEGENDS: BANG BANG TERHADAP MINAT BELI VIRTUAL ITEM”

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 20 Juni 2025



(Nathacia Shania Evelyne)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPUASAN MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE LEGENDS: BANG BANG TERHADAP MINAT BELI VIRTUAL ITEM

Oleh
Nama : Nathacia Shania Evelyne
NIM : 00000052952
Program Studi : Komunikasi Strategis
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa, 8 Juli 2025.

Pukul 10.30 s.d 11.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



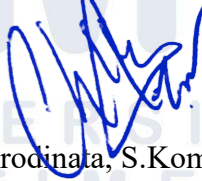
Mujiono Sandim, S.I.Kom., M.I.Kom.
0315108802

Penguji



Dr. Henilia Yulita SE., MM., M.I.Kom
0320077803

Pembimbing



Charlie Tjokrodinata, S.Kom., M.Sc.
03240880002

Ketua Program Studi Komunikasi Strategis



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nathacia Shania Evelyne
NIM : 00000052952
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kepuasan Menggunakan Aplikasi
Mobile Legends: Bang Bang terhadap Minat
Beli Virtual Item

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
- ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 20 Juni 2025



(_____)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Menggunakan Aplikasi Mobile Legends: Bang Bang terhadap Minat Beli Virtual Item”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Komunikasi Strategis, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara, atas fasilitas dan atmosfer akademik yang kondusif yang diberikan selama penulis menempuh studi di Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara, atas dukungan serta kebijakan fakultas yang memudahkan penulis dalam proses penelitian.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi atas perannya dalam mendukung jalannya program studi ini.
4. Charlie Tjokrodinata, S.Kom., M.Sc., selaku dosen pembimbing, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan yang sabar dan berkelanjutan sejak semester sebelumnya. Terima kasih atas masukan, dorongan, serta arahan yang senantiasa mendorong penulis untuk menyempurnakan penelitian ini. Bantuan dan dedikasi Bapak merupakan bagian yang tak tergantikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Kepada orang tua tercinta, terima kasih atas doa yang tiada henti, kesempatan yang selalu diberikan, serta pengingat penuh kesabaran agar penulis tetap tekun menyelesaikan skripsi ini, meskipun kerap tertunda.

Terima kasih pula atas segala upaya dan dukungan yang diberikan dengan cara dan kapasitas masing-masing. Tanpa dukungan dan kehadiran Anda berdua, kesempatan untuk menyelesaikan proses ini tidak akan pernah penulis miliki.

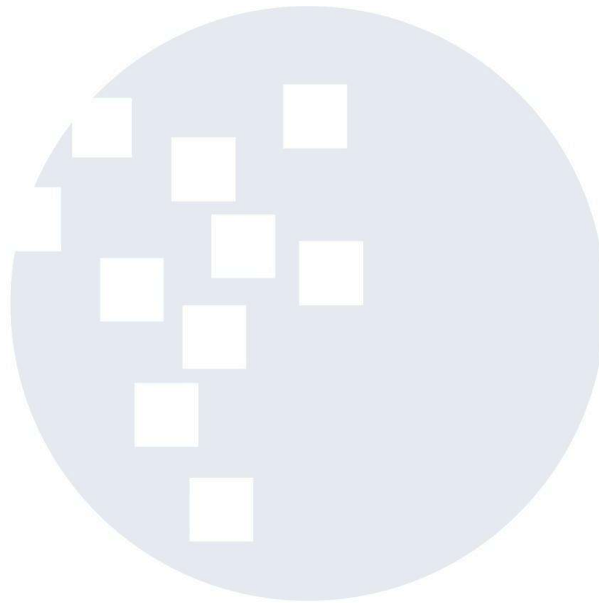
6. Jason, sahabat yang telah menjadi tempat berbagi, pendengar yang setia, dan sosok yang kehadirannya senantiasa membawa ketenangan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan tanpa henti, kesabaran yang tulus, serta waktu yang diluangkan untuk sekadar hadir dan menemani penulis, bahkan dalam keheningan. Peran Anda dalam perjalanan ini sangat berarti dan tak tergantikan—terima kasih telah setia mendampingi penulis hingga akhir.
7. Nabi dan Ren, sahabat yang senantiasa hadir memberikan semangat dan hiburan di tengah tekanan akademik. Terima kasih atas tawa, perhatian, dan dorongan yang membantu penulis menjaga semangat dan kewarasan selama masa-masa sulit. Kehadiran kalian, candaan spontan, serta energi positif yang dibawa telah menjadi penghibur dan penguat ketika penulis merasa lelah dan kehilangan arah. Terima kasih telah hadir tanpa syarat—itu adalah dukungan yang tak ternilai.
8. Seluruh rekan, dosen, dan pihak lain yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi telah memberikan semangat, bantuan teknis, maupun kritik yang membangun selama proses penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Tangerang, 20 Juni 2025



(Nathacia Shania Evelyne)



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PENGARUH KEPUASAN MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE LEGENDS: BANG BANG TERHADAP MINAT BELI VIRTUAL ITEM

Nathacia Shania Evelyne

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pemain Mobile Legends: Bang Bang terhadap minat beli. Game ini merupakan salah satu game mobile paling populer di Indonesia dengan sistem monetisasi berbasis in-game purchase. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan metode survei dan menyebarkan kuesioner kepada 201 responden yang merupakan pemain aktif Mobile Legends. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uses and Gratifications Theory (U&G). Penelitian menggunakan pendekatan indikator kepuasan menurut McQuail. Sementara itu, teori perilaku konsumen dari Schiffman & Wisenblit digunakan untuk mendukung konsep minat beli dengan indikator preferensi fitur dan kesediaan membeli. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Uji asumsi klasik juga terpenuhi. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diketahui bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian dalam aplikasi Mobile Legends, dengan nilai signifikansi $< 0,05$ dan R^2 sebesar 22,9%. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan bermain, semakin besar kemungkinan pemain melakukan pembelian dalam game.

Kata kunci: Game Online, Kepuasan, Minat Pembelian, Mobile Legends, Uses and Gratifications.



THE INFLUENCE OF SATISFACTION IN USING THE MOBILE LEGENDS: BANG BANG APPLICATION ON PURCHASE INTENTION FOR VIRTUAL ITEMS

Nathacia Shania Evelyne

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of user satisfaction on purchasing intentions within Mobile Legends: Bang Bang. As one of the most popular mobile games in Indonesia, Mobile Legends adopts a monetization model based on in-game purchases. This research applies a quantitative explanatory approach using a survey method, involving 201 active Mobile Legends players as respondents. The main theory used is the Uses and Gratifications Theory (U&G). The study used McQuail's satisfaction indicator approach. Meanwhile, Schiffman & Wisenblit's consumer behavior theory was used to support the concept of purchase intention, with indicators of feature preference and willingness to purchase. Validity and reliability tests confirmed that all questionnaire items are valid and reliable. Classical assumption tests were also fulfilled. Based on simple linear regression analysis, user satisfaction has a positive and significant effect on in-game purchase intentions, with a significance value < 0.05 and an R^2 of 22,9%. This indicates that higher gameplay satisfaction increases the likelihood of players wanting to make in-game purchases.

Keywords: *Satisfaction, Mobile Legends, Online Game, Purchase Intention, Uses and Gratifications.*



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Akademis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5.3 Kegunaan Sosial	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 <i>Uses and Gratifications Theory</i>	16
2.2.2 Kepuasan.....	18
2.2.3 Minat Beli.....	20
2.2.4 <i>Mobile Game</i>	22
2.3 Hipotesis Teoritis	22

2.4	Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Jenis dan Sifat Penelitian	25
3.2	Paradigma Penelitian.....	25
3.3	Metode Penelitian.....	26
3.4	Populasi dan Sampel.....	26
3.5	Operasionalisasi Variabel/Konsep.....	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	30
3.7	Teknik Pengukuran Data	34
3.8	Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	39
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8.4	Uji Pearson Correlations	40
3.8.5	Analisis Regresi	41
3.8.6	Uji Hipotesis.....	41
3.8.7	Uji Koefisien Korelasi.....	41
3.8.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Subjek dan Objek Penelitian	43
4.1.1.	Subjek Penelitian.....	43
4.1.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	44
4.1.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
4.1.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Per Bulan	46
4.1.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman Melakukan Pembelian di Mobile Legends.....	47
4.1.2.	Objek Penelitian.....	52
4.1.2.1	Hasil Uji Validitas	53
4.1.2.2	Hasil Uji Reabilitas	55
4.2	Hasil Penelitian.....	56

4.2.1	Analisis Deskriptif.....	56
4.2.1.1	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan (X)	56
4.2.1.2	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli (Y)	68
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	74
4.2.2.1	Hasil Uji Normalitas	75
4.2.2.2	Hasil Uji Linearitas	75
4.2.2.3	Uji Heteroskedastisitas	76
4.2.2.4	Uji Korelasi Pearson	78
4.2.2.5	Analisis Regresi Sederhana	79
4.2.2.6	Uji Hipotesis.....	80
4.2.2.7	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.3	Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	86
5.2.1	Saran Praktis	86
5.2.2	Saran Akademis	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		91



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert	31
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	31
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Kepuasan) Berdasarkan Hasil Pre-Test pada 30 Responden.	35
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Keputusan Pembelian) Berdasarkan Hasil Pre-Test pada 30 Responden.	36
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reabilitas Berdasarkan Hasil Pre-Test pada 30 Responden.	37
Tabel 3. 7 Kriteria Penilaian Skor.....	38
Tabel 3. 8 Ketentuan Tingkat Hubungan Variabel berdasarkan Nilai Korelasi Pearson	40
Tabel 3. 9 Hubungan Antar Variabel	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Kepemilikan Akun Mobile Legends.....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran untuk Pembelian dalam Mobile Legends	50
Tabel 4. 5 Jenis Item Virtual yang Dibeli oleh Responden dalam Aplikasi Mobile Legends	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Kepuasan (X).....	57
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Item 1	57
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Item 2	58
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Item 3	58
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Item 4	59
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden terhadap Item 5	59
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Item 6	60
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden terhadap Item 7	60
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap Item 8	61
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden terhadap Item 9	61
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden terhadap Item 10	62
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden terhadap Item 11	62
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden terhadap Item 12	63
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden terhadap Item 13	64

Tabel 4. 23 Tanggapan Responden terhadap Item 14	64
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden terhadap Item 15	64
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden terhadap Item 16	65
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden terhadap Item 17	65
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden terhadap Item 18	66
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden terhadap Item 19	66
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden terhadap Item 20	67
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden terhadap Item 21	67
Tabel 4. 31 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Keputusan Pembelian (Y)	68
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden terhadap Item 22	69
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden terhadap Item 23	70
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden terhadap Item 24	70
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden terhadap Item 25	71
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden terhadap Item 26	71
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden terhadap Item 27	72
Tabel 4. 38 Tanggapan Responden terhadap Item 28	72
Tabel 4. 39Tanggapan Responden terhadap Item 29	73
Tabel 4. 40 Tanggapan Responden terhadap Item 30	73
Tabel 4. 41 Tanggapan Responden terhadap Item 31	74
Tabel 4. 42 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4. 43 Hasil Uji Linearitas	76
Tabel 4. 44 Hasil Uji Heterokedastisitas	76
Tabel 4. 45 Ketentuan Tingkat Hubungan Variabel berdasarkan Nilai Korelasi Pearson	78
Tabel 4. 46 Hasil Uji Korelasi Pearson	78
Tabel 4. 47 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	79
Tabel 4. 48 Hasil Uji Hipotesis	81
Tabel 4. 49 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Game Terpopuler 2024.....	5
Gambar 1. 2 Daftar Game Teratas Pilihan Gen Z Indonesia periode 2024.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4. 3 Tingkat Intensitas Pemain dalam Mengakses Mobile Legends	49
Gambar 4. 4 Hasil Uji Scatterplot.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Daftar Counseling Form	91
Lampiran B Turnitin	92
Lampiran C Link File Turnitin.....	102
Lampiran D Karakteristik Responden.....	102
Lampiran E Karakteristik Responden	109
Lampiran F Data tanggapan responden terhadap variabel X	116
Lampiran G Data tanggapan responden terhadap variabel Y	125
Lampiran H Hasil tes SPSS Validitas X	130
Lampiran I Hasil tes SPSS Validitas Y	131
Lampiran J Hasil tes SPSS Reliabilitas X.....	131
Lampiran K Hasil tes SPSS Reliabilitas Y	131
Lampiran L Hasil tes SPSS Normalitas Residual	132
Lampiran M Hasil tes SPSS Scatterplot.....	134
Lampiran N Hasil tes SPSS Koefesien Hetero	134
Lampiran O Hasil tes SPSS Korelasi Pearson	135
Lampiran P Hasil tes SPSS Tabel (R^2).....	135

