

**PERAN EWOM POSITIF DALAM MEMBENTUK INTENSI
BERMAIN *GAMER* YANG TIDAK PUAS DI INDONESIA
MELALUI *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***



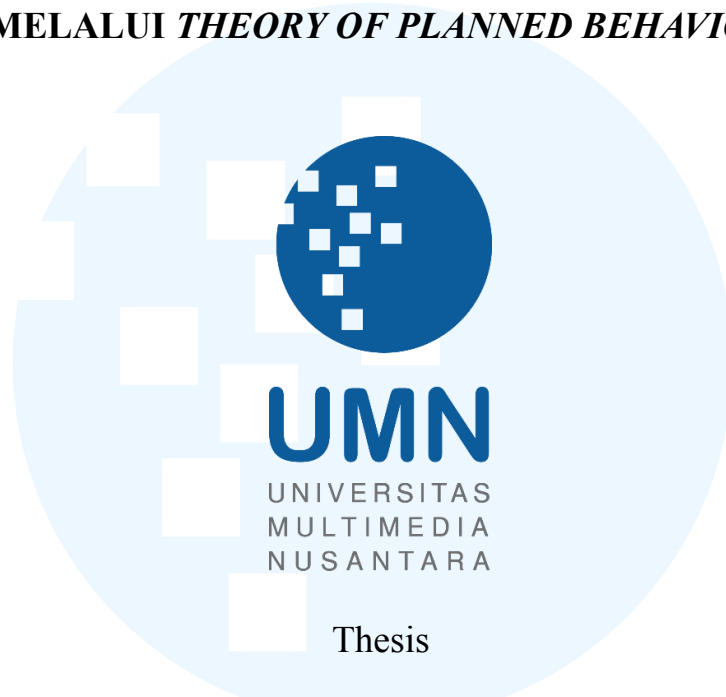
Tesis

William Suanto

000000104023

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**PERAN EWOM POSITIF DALAM MEMBENTUK INTENSI
BERMAIN *GAMER* YANG TIDAK PUAS DI INDONESIA
MELALUI *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***



Thesis

Laporan Penelitian (*Thesis*)

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M.)
Pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi

William Suanto

000000104023

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : William Suanto

Nomor Induk Mahasiswa : 00000104023

Program studi : Magister Manajemen Teknologi

Tesis dengan judul :

**PERAN EWOM POSITIF DALAM MEMBENTUK INTENSI BERMAIN
GAMER YANG TIDAK PUAS DI INDONESIA MELALUI *THEORY OF
PLANNED BEHAVIOR***

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, 18 Desember 2024



(William Suanto)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

**PERAN EWOM POSITIF DALAM MEMBENTUK INTENSI BERMAIN
GAMER YANG TIDAK PUAS DI INDONESIA MELALUI *THEORY OF
PLANNED BEHAVIOR***

Oleh

Nama : William Suanto
NIM : 00000104023
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 18 Desember 2024
Pukul 09.00 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Drs. J. Johnny Natu Prihanto, M.M

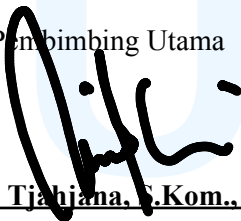
NIDN 306056102

Penguji Ahli



Ken Natasha Violeta, S.Sn., M.Ds

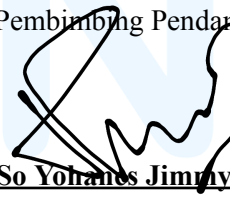
Pembimbing Utama



Dr. David Tjahjana, S.Kom., M.M.S.I

NIDN 0314047207

Pembimbing Pendamping



Dr. So Yohanes Jimmy, S.T., M.M

NIDN 0317067305

Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

NIDN 03210575

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : William Suanto

Nomor Induk Mahasiswa : 00000104023

Program Studi : Magister Manajemen Teknologi

Jenjang : S2 / ~~S1~~ / ~~D3~~

Judul Karya Ilmiah :

**PERAN EWOM POSITIF DALAM MEMBENTUK INTENSI BERMAIN
GAMER YANG TIDAK PUAS DI INDONESIA MELALUI *THEORY OF
PLANNED BEHAVIOR***

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia*:

- ☐ 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, 18 Desember 2024



(William Suanto)

* 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 Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya tesis dengan judul: “PERAN EWOM POSITIF DALAM MEMBENTUK INTENSI BERMAIN GAMER YANG TIDAK PUAS DI INDONESIA MELALUI *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*” mampu mencapai tahap selesai. Perancangan tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam program Magister Manajemen Teknologi Fakultas Bisnis di Universitas Multimedia Nusantara.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak selama masa penulisan tesis ini, yaitu:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. David Tjahjana, S.Kom., M.M.S.I., sebagai Pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta motivasi dalam menyelesaikan tesis.
5. Dr. So Yohanes Jimmy, S.T., M.M., sebagai Pembimbing pendamping yang selalu memberikan arahan dan juga wawasan baru selama penulisan tesis.
6. Keluarga dan teman-teman atas segala dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan.

Semoga penelitian ini dapat berkontribusi sebagai sumber informasi, referensi dan inspirasi serta bermanfaat untuk orang lain.

Tangerang, 25 Desember 2024



(William Suanto)

PERAN EWOM POSITIF DALAM MEMBENTUK INTENSI BERMAIN GAMER YANG TIDAK PUAS DI INDONESIA MELALUI *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*

(William Suanto)

ABSTRAK (Indonesia)

Tujuan dari penelitian ini adalah menyelidiki perilaku *post-consumption* dalam industri *game* dengan cara mengetahui lebih dalam bagaimana *positive eWOM* mempengaruhi intensi *gamer* untuk bermain *game* jika sebelumnya mereka merasa tidak puas pada *game* tersebut. Penelitian ini menggunakan variabel *attitude toward game* dan *subjective norms* dari *Theory of Planned Behavior* (TPB) serta *trust toward developer* untuk menguji pengaruh *positive eWOM* terhadap *intention to play*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel pemain *game* di Indonesia sejumlah 150 orang. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) memakai perangkat lunak SmartPLS 3.0. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *positive eWOM* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *intention to play* pada pemain *game* yang merasa tidak puas. Pengaruh *positive eWOM* terhadap *intention to play* harus dimediasi oleh *attitude toward game* dan *trust toward developer*. Salah satu kontribusi penelitian ini adalah memberikan informasi kepada pengembang *game* terkait faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi intensi pemain *game* untuk bermain jika sebelumnya mereka merasa tidak puas pada *game* yang mereka kembangkan.

Kata kunci: *Positive eWOM, Attitude toward game, Subjective Norms, Trust toward developer, Intention to play*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

***THE ROLE OF POSITIVE EWOM IN SHAPING INTENTION TO
PLAY OF DISSATISFIED GAMERS IN INDONESIA THROUGH
THE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***

(William Suanto)

ABSTRACT (English)

The purpose of this research is to explore post-consumption behavior in the gaming industry by gaining a deeper understanding on how positive eWOM can affect gamers' intention to play if they were previously dissatisfied with it. This research will use attitude toward the game and subjective norms as variables from the Theory of Planned Behavior (TPB) as well as trust toward developers to understand the effect of positive eWOM on the intention to play. This research use quantitative Approach with a sample of 150 gamers from Indonesia. Data were analyzed using the Structural Equation Model (SEM) method with SmartPLS 3.0 software. The findings from this show that positive eWOM does not directly impact the intention to play dissatisfied gamers. The influence of positive eWOM on intention to play must be mediated by attitude toward game and trust toward developer. One of the contributions from this study is to provide information to game developers regarding the factors that can influence players' intention to play if they were previously dissatisfied with the gamer that they developed.

Keywords: *Positive eWOM, Attitude toward game, Subjective Norms, Trust toward developer, Intention to play*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK (Indonesia)	vi
<i>ABSTRACT (English)</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	8
2.1.1.1 <i>Attitude Toward The Behavior</i>	8
2.1.1.2 <i>Subjective Norms</i>	9
2.1.1.3 <i>Perceived Behavioral Control</i>	9
2.1.2 <i>Intention to Play</i>	9
2.1.3 <i>Consumer Satisfaction and Dissatisfaction</i>	10
2.1.4 <i>Trust</i>	11
2.1.5 <i>Electronic Word-of-Mouth</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28

3.1	Paradigma Penelitian	28
3.2	Subjek dan Objek Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	29
3.4	Operasionalisasi Variabel	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Teknik Analisis Data	35
3.6.1	<i>Outer Model</i>	35
3.6.1.1	Uji Validitas	36
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	37
3.6.2	<i>Inner Model</i>	37
3.6.2.1	<i>Path Coefficient</i>	37
3.6.2.2	<i>Collinearity</i> (VIF)	38
3.6.2.3	<i>Coefficient Determinant</i> (R^2)	38
3.6.2.4	<i>Effect Size</i> (F^2)	39
3.6.2.5	<i>Indirect Effects</i>	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Uji Instrumen (Model Pengukuran)	40
4.1.1	<i>Pre-test</i>	40
4.1.2	<i>Main Test</i>	44
4.2	Analisis Deskriptif	48
4.2.1	Profil Responden	48
4.2.1.1	Jenis kelamin Responden	48
4.2.1.2	Umur Responden	49
4.2.1.3	Domisili Responden	49
4.2.1.4	Perangkat Utama Responden Untuk Bermain <i>Game</i>	50
4.2.1.5	Durasi Bermain Responden	51
4.2.2	Karakteristik Responden	52
4.3	Hasil dan Analisis Model Struktural (Uji Hipotesis) Penelitian	53
4.4	Analisis Statistik Penelitian	58
4.5	Pembahasan	60

4.6	Kontribusi Penelitian	63
4.6.1	Kontribusi Teoritis	63
4.6.2	Kontribusi Praktis	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Kesimpulan	65
4.6	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		xiv
LAMPIRAN		xx



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Pre-test</i> Berdasarkan Validitas Konvergen.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Pre-test</i> Berdasarkan <i>Fornell-Larcker Criterion</i> dan HTMT	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Pre-test</i> Berdasarkan <i>Cross Loading</i>	42
Tabel 4.4 Hasil <i>Pre-test</i> Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Main Test</i> Validitas Konvergen.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Main Test</i> Berdasarkan <i>Fornell-Larcker Criterion</i> dan HTMT	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Main Test</i> Berdasarkan <i>Cross Loading</i>	46
Tabel 4.8 Hasil <i>Main Test</i> Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.10 Analisis <i>Path Coefficients</i>	54
Tabel 4.11 Analisis <i>Inner Collinearity</i> (VIF).....	55
Tabel 4.12 Analisis <i>Coefficient Determinant</i> (<i>R Squared</i>).....	55
Tabel 4.13 Analisis <i>Effect Size</i> (<i>F Squared</i>).....	56
Tabel 4.14 Analisis <i>Indirect Effect</i>	57
Tabel 4.15 Hasil Analisis Hipotesis.....	58

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pemain <i>Game</i> Komputer dan <i>Game Mobile</i> di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Pendapatan <i>Game</i> Komputer dan <i>Mobile</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 <i>No Man's Sky Review 2016 vs 2021</i>	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 2.2 Model Penelitian <i>The Effectiveness of Product Sustainability Claims to Mitigate Negative Electronic Word of Mouth (N-eWOM)</i>	21
Gambar 2.3 Model Penelitian <i>Demystifying the effect of social media eWOM on revisit intention post-COVID-19: an extension of theory of planned behavior</i>	21
Gambar 2.4 Model Penelitian <i>Evaluation of User Satisfaction and Trust of Review Platforms: Analysis of the Impact of Privacy and E-WOM in the Case of TripAdvisor</i>	23
Gambar 2.5 Model Penelitian <i>The Effect of Social Media Usage Characteristics on e-WOM, Trust, and Brand Equity: Focusing on Users of Airline Social Media</i>	23
Gambar 2.6 Model Penelitian <i>The Continuous Intention of Older Adult in Virtual Reality Leisure Activities: Combining Sports Commitment Model and Theory of Planned Behavior</i>	24
Gambar 2.7 Model Penelitian <i>Factors influencing the adoption of Cryptocurrency in Jordan: An application of the extended TRA model</i>	25
Gambar 2.8 Model Penelitian <i>The Relationship between Food Healthiness, Trust, and the Intention to Reuse Food Delivery Apps: The Moderating Role of Eco-Friendly Packaging Foods</i>	26
Gambar 3.1 Rekomendasi Sampel Penelitian Menurut Cohen	29
Gambar 4.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.2 Pengelompokan Umur Responden.....	49
Gambar 4.3 Domisili Responden Berdasarkan Provinsi.....	50
Gambar 4.4 Perangkat Utama Responden Untuk Bermain <i>Game</i>	50
Gambar 4.5 Frekuensi Bermain <i>Game</i> Responden.....	51
Gambar 4.6 Analisis Model Struktural dari SmartPLS 3.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner.....	xx
Lampiran 2 Profil Responden <i>Pre-test</i>	xxiv
Lampiran 3 Sampel Penelitian <i>Pre-test</i>	xxvi
Lampiran 4 Profil Responden <i>Main Test</i>	xxviii
Lampiran 5 Sampel Penelitian <i>Main Test</i>	xxxviii
Lampiran 6 <i>Form</i> Bimbingan Pembimbing Utama.....	xlvi
Lampiran 7 <i>Form</i> Bimbingan Pembimbing Pendamping.....	xlvi
Lampiran 8 Skor Turnitin.....	xlvi

