

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED ENJOYMENT*,
PERCEIVED COHESION, *SOCIAL NORM* DAN *CUSTOMER PREFERENCE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* KOMUNITAS *GAME ONLINE FIRST
PERSON SHOOTER* DI SURABAYA**

Citragosa Naradipa

Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Gosaaa666@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, *perceived cohesion*, *social norm* dan *customer preference* terhadap *customer loyalty* komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *customer preference* terhadap *customer loyalty*, *perceived ease of use* terhadap *perceived enjoyment*, *perceived enjoyment* terhadap *customer preference*, *perceived cohesion* terhadap *customer preference*, *perceived cohesion* terhadap *customer loyalty* dan *social norm* terhadap *customer loyalty* komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*. Sedangkan, pengaruh *perceived ease of use* terhadap *customer preference* dan *perceived enjoyment* terhadap *customer loyalty* komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya tidak terbukti.

Kata Kunci: *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Enjoyment*, *Customer Preference*, *Customer Loyalty*

Abstract – *This study aims to know and analyze the influence of perceived ease of use, perceived enjoyment, perceived cohesion, social norm and customer preference on customer loyalty online game community First Person Shooter (FPS) in Surabaya. The results of this study showed the influence of customer preference on customer loyalty, perceived ease of use on perceived enjoyment, perceived enjoyment on customer preference, perceived cohesion on customer preference, perceived cohesion on customer loyalty and social norm on customer loyalty. While the influence of perceived ease of use on customer preference and perceived enjoyment on customer loyalty rejected.*

Key Words: *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Enjoyment*, *Customer Preference*, *Customer Loyalty*

PENDAHULUAN

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) baru-baru ini mengadakan survei pengguna internet di Indonesia. Hasilnya adalah jumlah pengguna aktif internet Indonesia sudah mencapai 63 juta orang, atau sekitar 24% dari total populasi Indonesia. Jumlah ini meningkat sekitar 8% jika dibandingkan dengan tahun lalu, dimana saat itu hanya sekitar 55 juta pengguna saja. Pengguna

Internet terbanyak saat ini masih berada di Pulau Jawa. Posisi kedua diikuti Pulau Sumatera, Sulawesi, Bali, dan Kalimantan. Sedangkan secara provinsi, pengguna terbanyak ada di Jawa Barat. Lalu, diikuti Jawa Timur dan Jawa Tengah. Dilihat dari klasifikasi umur, pengguna terbanyak Internet masih berusia 12-34 tahun, yang mencapai 64 persen dari total pengguna. (<http://ligagame.com/index.php/home/1/5228-berapa-jumlah-pemain-game-online-di-indonesia-ini-datanya>).

Dari data pengguna internet aktif, diperkirakan pemain *game online* aktif Indonesia berkisar 6 jutaan, atau sekitar 10% dari jumlah pengguna internet. Pengertian aktif di sini adalah mereka yang hampir tiap hari bermain *game online* atau mengakses internet. Untuk pemain *game online* pasif, diperkirakan mencapai sekitar 15 jutaan. Perkiraan ini didapat dari data pengguna Facebook di Indonesia yang telah tembus di atas 30 juta orang, dimana 50% penggunanya pernah memainkan *game online* yang terdapat di situs jejaring sosial tersebut. *Game online* yang paling banyak dimainkan saat ini adalah yang bergenre First Person Shooter (FPS). Diperkirakan 50% - 60% *gamer online* memainkan *game* ini. Sisanya diisi dengan *game* bergenre MMORPG dan Casual. Tiap tahunnya pemain *game* Indonesia diperkirakan meningkat sekitar 5% - 10%. Seiring dengan makin pesatnya infrastruktur internet di Indonesia, tampaknya industri *game online* masih sangat menjanjikan (<http://ligagame.com/index.php/home/1/5228-berapa-jumlah-pemain-game-online-di-indonesia-ini-datanya>).

Masyarakat Industri Kreatif Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia (MIKTI) memperkirakan pada tahun 2013 bisnis *game online* akan mengalami pertumbuhan sebesar 30% dibandingkan 2012. Dari sisi pendapatan dan pengguna, sepertinya di angka 30% jika melihat tahun-tahun lalu,” ungkap Ketua Umum MIKTI Indra Utoyo di Jakarta, belum lama ini (http://indotelko.com/kanal_industry?it=Bisnis-Game-Online-Diprediksi-Tumbuh-30).

Mengutip data dari IDC, Indra mengungkapkan, pada tahun 2012 pertumbuhan *game online* di kisaran 30% dengan nilai mencapai US\$ 150 juta atau Rp 1,45 triliun. Sementara dari sisi pengguna sebanyak 20 juta. “Jika asumsi pertumbuhan sama, maka tahun ini diperkirakan nilai bisnis *game online* sekitar US\$ 195 juta dengan 24 juta pengguna,” katanya. Diungkapkannya, tantangan dari mengembangkan *game online* di Indonesia adalah penterasi internet belum merata dan konektivitas yang lambat, serta *game cross platform* belum banyak. Selain itu, para *game developer* banyak belum berbadan hukum karena khawatir dengan pajak yang membebani. “Saat ini hanya 55 dari game yang dipublikasikan *cross platform* dan bisa bermain di *smartphone* dan *tablet*. Masa depan *game online* di perangkat bergerak, bukan *Personal Computer* (PC),” jelasnya (http://indotelko.com/kanal_industry?it=Bisnis-Game-Online-Diprediksi-Tumbuh-30).

Mengutip data dari Frost & Sullivan, Indra mengungkapkan, pasar *mobile game online* di Indonesia terus tumbuh. Pada 2012 nilai bisnisnya US\$ 50 juta, 2013 diperkirakan US\$ 55 juta. Selanjutnya pada 2014 di angka US\$ 70 juta dan 2015 di US\$ 86 juta. Ketua Asosiasi Game Indonesia Andy Suryanto menambahkan peluang bisnis *game* sangat besar di Indonesia karena yang memainkan bukan hanya ana-anak, tetapi juga orang dewasa. Selain itu, *game online* juga bisa dijadikan sarana untuk promosi merek (http://indotelko.com/kanal_industry?it=Bisnis-Game-Online-Diprediksi-Tumbuh-30).

Fenomena mengenai *Game Online* yang semakin meluas, membuat peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil obyek *game First Person Shooter*. Untuk mendukung dugaan peneliti mengenai variabel yang diteliti, peneliti mereplikasi dari jurnal yang ditulis C.-L. Hsu, H.-P. Lu (2007) dengan melakukan sigi awal kepada 30 responden komunitas *game online First Person Shooter* dengan karakteristik jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

Responden memiliki persepsi mudah untuk bergabung dalam komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*. Hal ini dapat dilihat dari total rata-rata

persentase yang menjawab "Ya" sebanyak 74,4% dan total rata-rata yang menjawab "Tidak" sebanyak 25,6%. Hal ini dapat disebabkan karena responden merasa untuk bergabung dengan *game online First Person Shooter (FPS)* tidak terlalu sulit asalkan dapat bermain *game online* yang bergenre MMOFPS (*Massively Multiplayer Online First-Person Shooter*) salah satunya adalah *Point Blank* sudah dapat bergabung dengan komunitas *First Person Shooter (FPS)*.

Responden merasa suka dan nyaman dapat berpartisipasi dengan komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*. Hal ini dapat dilihat dari total rata-rata persentase yang menjawab "Ya" sebanyak 78,3% dan total rata-rata yang menjawab "Tidak" sebanyak 21,7%. Hal ini dapat disebabkan karena responden merasa dengan bergabung komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* dapat memiliki pengalaman baru dan menambah pengetahuan tentang *game online* MMOFPS (*Massively Multiplayer Online First-Person Shooter*).

Responden merasa berpartisipasi dalam komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* menyenangkan. Hal ini dapat dilihat dari total rata-rata persentase yang menjawab "Ya" sebanyak 86,7% dan total rata-rata yang menjawab "Tidak" sebanyak 13,33%. Hal ini dapat disebabkan karena responden merasa berpartisipasi dalam komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* dapat menambah teman dan pengetahuan baru mengenai MMOFPS (*Massively Multiplayer Online First-Person Shooter*).

Responden merasa mudah untuk beradaptasi dan merasa tertarik dengan komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*. Hal ini dapat dilihat dari total rata-rata persentase yang menjawab "Ya" sebanyak 72,22% dan total rata-rata yang menjawab "Tidak" sebanyak 27,78%. Hal ini dapat disebabkan karena responden merasa memiliki hobi dan kesukaan yang sama sehingga mudah untuk beradaptasi dalam komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*.

Responden mendapat dukungan dari lingkungan sekitar untuk mengikuti komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*. Hal ini dapat dilihat dari total rata-rata persentase yang menjawab "Ya" sebanyak 63,33% dan total rata-rata yang menjawab "Tidak" sebanyak 36,67%. Hal ini dapat disebabkan pengaruh

lingkungan sekitar baik dari rekan, teman sekelas dan teman kuat dalam menentukan keinginan responden masuk ke dalam sebuah komunitas.

Responden akan loyal dalam mengikuti komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*. Hal ini dapat dilihat dari total rata-rata persentase yang menjawab "Ya" sebanyak 71,67% dan total rata-rata yang menjawab "Tidak" sebanyak 45,53%. Hal ini dapat disebabkan karena responden merasa akan sering berpartisipasi *game online First Person Shooter (FPS)*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk kausal, karena penelitian ini akan membuktikan ada atau tidak pengaruh *Perceived Of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Cohesion, Social Norm* dan *Customer Preference* Terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game Online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini menggunakan pengolahan data yang menghasilkan angka.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari jawaban responden yang bersumber dari hasil penyebaran kuesioner tentang *Perceived Of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Cohesion, Social Norm* dan *Customer Preference* Terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game Online First Person Shooter (FPS)* kepada responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval yaitu aras yang bertujuan untuk membedakan antara kategori-kategori dalam satu variabel dengan asumsi bahwa ada urutan. Alternatif jawaban yang disediakan untuk aras interval disusun berdasarkan *modified likert scale*. Responden memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang ada dan diukur dalam lima skala jenjang seperti:

Tidak setuju 1 2 3 4 5 Setuju

Target populasi dalam penelitian ini adalah responden tergabung dalam komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya. Karakteristik

populasi yang ditetapkan adalah responden yang telah mengikuti *game online First Person Shooter (FPS)* minimal 1 tahun, sedang menempuh masa studi, berpendidikan minimal SMA Sederajat serta bermain *game online* minimal 1 jam sekali main.

Dalam penelitian ini, populasinya tidak dapat teridentifikasi dengan jelas, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Jenis *non probability sampling* yang dipilih adalah *convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan elemen-elemen termudah saja.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*). Oleh karena itu, ukuran sampel yang digunakan dalam metode ini harus sesuai dengan metode yang digunakan. Menurut, Ferdinand (2005) ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator yang diestimasi. Pedomannya adalah 5-10 kali jumlah indikator yang diestimasi. Dengan demikian sampel minimal untuk penelitian ini dengan jumlah indikator sebanyak 16 adalah $10 \times 16 = 160$ responden. Jumlah sampel minimal tersebut telah memenuhi syarat sampel minimal SEM karena menurut Hair *et al.* (1998) dalam Ferdinand (2005) ukuran sampel minimum 100 dan tidak lebih dari 400.

Setelah seluruh data memenuhi asumsi SEM, yang dilakukan selanjutnya adalah evaluasi kesesuaian model. Menurut Hair *et al.* (1995) dalam analisis SEM tidak ada alat uji statistic tunggal untuk mengukur atau menguji hipotesis model. Oleh karena itu, Ferdinand (2005) menyediakan beberapa indeks kesesuaian yang digunakan untuk menguji model diterima atau ditolak:

1. Statistik Chi-Square (χ^2)

Alat uji yang paling fundamental untuk mengukur *overall fit* dan sangat sensitif terhadap besarnya sampel yang digunakan. Semakin kecil nilai χ^2 maka model semakin baik. Chi-Square (χ^2) cocok untuk ukuran sampel 100-200. Chi-Square (χ^2) diterima dengan *cut off value* sekurang-kurangnya $p > 0,05$, mungkin $p > 0,10$ atau $p > 0,20$ (Hair *et al.*, 1998, p.654).

2. RMSEA (*The Root Mean Square Error Approximation*)

RMSEA adalah sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi statistik Chi-Square dalam sampel yang besar. RMSEA dapat diterima pada nilai 0,05 sampai 0,08 (Heir *et al.*, 1998, p.656).

3. GFI (*Goodness of Fit Index*)

GFI adalah indeks kesesuaian akan menghitung proporsi tertimbang dari varians dalam matriks kovarians sampel. Nilai GFI berkisar antara 0 (*poor fit*) sampai 1 (*perfect fit*) (Hair *et al.*, 1998, p.655). GFI dapat diterima apabila $GFI \geq 0,90$.

4. AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*)

AGFI adalah perluasan dari GFI, disesuaikan dengan rasio derajat kebebasan model. Nilai yang dapat diterima adalah $AGFI \geq 0,90$. Nilai yang tinggi menunjukkan (Hair *et al.*, 1998, p.657).

5. CMIN/DF

CMIN/DF adalah statistik chi-square (χ^2) dibagi DF model sehingga disebut χ^2 relatif. CMIN/DF yang memiliki nilai ≤ 2 atau bahkan terkadang ≤ 3 menunjukkan ada indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Arbuckle, 1997 dalam Ferdinand, 2002).

6. TLI (*Tucker Lewis Index*)

TLI juga disebut sebagai NNFI (*Nonnormed Fit Index*). TLI pertama kali diusulkan untuk mengevaluasi faktor analisis. TLI juga dapat digunakan untuk membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline* model. Nilai yang direkomendasikan adalah $TLI \geq 0,90$ (Hair *et al.*, 1998, p.657).

7. CFI (*Comparative Fit Index*)

CFI ditemukan cocok pada ukuran sampel yang kecil. Nilai yang dapat diterima adalah yang berada antara 0 dan 1 (Hair *et al.*, 1998, p.657). Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,95$.

Pada SEM pengujian hipotesis disebut dengan model struktural. Pada uji hipotesis menggunakan $\alpha = 10\%$ karena kuesioner akan dibagikan dengan bantuan orang lain, sehingga dimungkinkan terjadi bias dalam pengisian kuesioner. Sehingga, hipotesis dapat diterima apabila nilai $t \geq 1,65$.

Setelah menguji kesesuaian model (*model fit*), evaluasi lain yang harus dilakukan adalah penilaian unidimensionalitas dan reliabilitas (Hair *et al.*, 1998, p.611). Unidimensionalitas adalah sebuah asumsi yang digunakan dalam menghitung reliabilitas dari model yang menunjukkan bahwa sebuah model satu dimensi dan indikator yang digunakan memiliki derajat kesesuaian yang baik (Hair *et al.*, 1998, p.611).

Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator mengindikasikan sebuah konstruk atau faktor laten yang umum. Validitas adalah sejauh mana indikator akurat mengukur yang seharusnya diukur. Menurut Hair *et al.* (1998, p.612) pendekatan yang digunakan untuk mengukur unidimensionalitas dan reliabilitas adalah *composite reliability* dan *variance extracted*, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. *Composite Reliability*

Menurut Hair *et al.* (1998, p.612), nilai *composite reliability* yang diterima adalah $\geq 0,70$. Nilai *composite reliability* dapat diperoleh melalui persamaan sebagai berikut:

$$\text{.....(1)}$$

2. *Variance Extracted*

Nilai *variance extracted* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator telah mewakili konstruk laten yang dikembangkan dengan baik. Menurut Hair *et al.* (1998, p.612) nilai *variance extracted* yang diterima adalah $\geq 0,50$. *Variance Extracted* dapat diperoleh melalui persamaan sebagai berikut:

$$\text{.....(2)}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Dari 160 r esponden yang terkumpul dilakukan klasifikasi untuk memudahkan dalam melihat karakteristik responden. Dari 160 responden yang terkumpul menunjukkan bahwa 100% responden pernah main *game online First*

Person Shooter (FPS), sedang berada dalam masa studi saat ini dan berdomisili di Surabaya. Berikut ini merupakan deskripsi profil responden berdasarkan waktu yang digunakan untuk bermain *game online First Person Shooter (FPS)* sekali main, jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

Responden dalam penelitian ini adalah pria yaitu sebanyak 160 orang atau 100% dan tidak ada responden wanita dalam penelitian ini.

Lebih banyak responden yang bermain *Game Online First Person Shooter (FPS)* selama 1-3 jam yaitu sebanyak 69 orang atau 43,12%, responden yang bermain *Game Online First Person Shooter (FPS)* selama 3-6 jam sebanyak 58 orang atau 36,25% dan responden yang bermain *Game Online First Person Shooter (FPS)* lebih dari 6 jam sebanyak 33 orang atau 20,63%.

Lebih banyak usia responden 17-25 tahun yaitu sebanyak 113 orang atau 70,62%, responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 46 orang atau 28,75% dan responden berusia 36-45 tahun sebanyak 10 orang atau 6,3%. Tidak ada responden usia >45 tahun dalam penelitian ini.

Lebih banyak responden yang berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 101 orang atau 63,12%, responden yang berpendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 38 orang atau 23,75%, responden yang berpendidikan terakhir diploma yaitu sebanyak 17 orang atau 10,63% dan responden yang berpendidikan terakhir S2 sebanyak 4 orang atau 2,5%.

Tampilan Data Deskriptif

Tabel 1.1
Tanggapan Responden Terkait Variabel *Perceived Ease Of Use*

Indikator	Pernyataan	Mean	St.Dev
PEU 1	Anda merasa belajar berpartisipasi dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i> mudah dilakukan.	4,13	0,725
PEU2	Anda merasa menjadi pemain yang ahli dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i> mudah dilakukan	4,00	0,801
PEU3	Anda merasa mudah untuk berpartisipasi dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,01	0,781
Rata-Rata		4,05	0,769

Sumber: Hasil olah data SPSS 18.0 for Windows

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* untuk variabel *Perceived Ease Of Use* yang didapatkan sebesar 4,05 dimana nilai tersebut lebih dari 3, hal tersebut menunjukkan bahwa responden percaya bahwa penggunaan sistem *game online Massively Multiplayer Online First-Person Shooter* dapat mengurangi usaha seseorang dalam memainkan *game online*.

Tabel 1.2
Tanggapan Responden Terkait Variabel *Customer Preference*

Indikator	Pernyataan	Mean	St.Dev
CP1	Anda suka berpartisipasi dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,25	0,538
CP2	Anda merasa nyaman berpartisipasi dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,23	0,560
Rata-Rata		4,24	0,549

Sumber: Hasil olah data SPSS 18.0 for Windows

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* untuk variabel *Customer Preference* yang didapatkan sebesar 4,24 dimana nilai tersebut lebih dari 3, hal tersebut menunjukkan bahwa responden senang dapat bergabung dengan komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*.

Tabel 1.3
Tanggapan Responden Terkait Variabel *Perceived Enjoyment*

Indikator	Pernyataan	Mean	St.Dev
PE1	Anda merasa proses berpartisipasi dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i> menyenangkan	4,18	0,570
PE2	Anda merasakan kesenangan saat berpartisipasi dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,18	0,578
PE3	Anda merasa bahwa komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i> menyenangkan	4,23	0,603
Rata-Rata		4,19	0,583

Sumber: Hasil olah data SPSS 18.0 for Windows

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* untuk variabel *Perceived Enjoyment* yang didapatkan sebesar 4,19 dimana nilai tersebut lebih dari 3, hal tersebut menunjukkan bahwa responden senang ketika dapat berpartisipasi pada komunitas *game online Massively Multiplayer Online First-Person Shooter*.

Tabel 1.4
Tanggapan Responden Terkait Variabel *Perceived Cohession*

Indikator	Pernyataan	Mean	St.Dev
PC1	Anda bisa menyesuaikan diri dengan baik dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,36	0,608
PC2	Anda menyukai para anggota komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,24	0,588
PC3	Anda merasa anggota komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i> bertindak sebagai unit yang kohesif	4,31	0,583
Rata-Rata		4,30	0,593

Sumber: Hasil olah data SPSS 18.0 for Windows

Berdasarkan tabel 1.4 diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* untuk variabel *Perceived Cohession* yang didapatkan sebesar 4,30 dimana nilai tersebut lebih dari 3, hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki hubungan baik dengan kelompok *game online First Person Shooter (FPS)*.

Tabel 1.5
Tanggapan Responden Terkait Variabel *Social Norm*

Indikator	Pernyataan	Mean	St.Dev
SC1	Rekan Anda merasa bahwa anda seharusnya ikut serta dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,19	0,636
SC2	Teman sekelas Anda merasa bahwa anda seharusnya ikut serta dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,24	0,661
SC3	Teman Anda merasa bahwa anda seharusnya ikut serta dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,24	0,725
Rata-Rata		4,22	0,674

Sumber: Hasil olah data SPSS 18.0 for Windows

Berdasarkan tabel 1.5 diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* untuk variabel *Social Norm* yang didapatkan sebesar 4,22 dimana nilai tersebut lebih dari 3, hal tersebut menunjukkan bahwa responden merasa bahwa orang lain menyetujui keikutsertaan mereka dalam komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*.

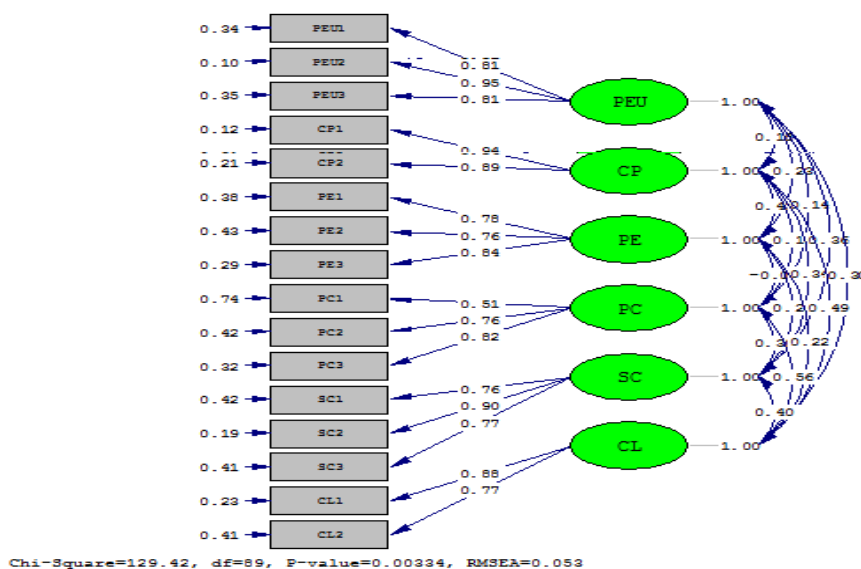
Tabel 1.6
Tanggapan Responden Terkait Variabel *Customer Loyalty*

Indikator	Pernyataan	Mean	St.Dev
CL1	Anda akan sering berpartisipasi kembali dalam komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,33	0,611
CL2	Anda berniat untuk mengunjungi kembali komunitas <i>game online First Person Shooter (FPS)</i>	4,41	0,628
Rata-Rata		4,37	0,620

Sumber: Hasil olah data SPSS 18.0 for Windows

Berdasarkan tabel 1.6 diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* untuk variabel *Customer Loyalty* yang didapatkan sebesar 4,37 di mana nilai tersebut lebih dari 3, hal tersebut menunjukkan bahwa responden setia terhadap komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*.

Model Pengukuran (*Measurement Model*)



Gambar 1.1
Model Pengukuran *Standard Loading* Lisrel
 Sumber: Lisrel 8.70

Tabel 1.7
Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran

No	Uji Kecocokan	Kriteria Kecocokan	Hasil	Keterangan
1	Statistik Chi-Square	Diharapkan kecil, $p \geq 0,05$	Chi-square = 129,42 $p = 0,00334$	<i>Not fit</i>
2	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,053	<i>Good fit</i>
3	GFI	$GFI \geq 0,90$	0,91	<i>Good fit</i>
4	AGFI	$AGFI \geq 0,90$	0,86	<i>Not fit</i>
5	CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 2$	1,45	<i>Good fit</i>
6	TLI/NNFI	$TLI \geq 0,90$	0,96	<i>Good fit</i>
7	CFI	$CFI \geq 0,95$	0,97	<i>Good fit</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Lisrel 8.70, diolah.

Tabel 1.7 m enunjukkan nilai chi-square dari hasil uji kecocokan menunjukkan hasil yang kurang baik dimana nilai chi-square adalah $0,00334 \leq 0,05$, yang berarti model kurang cocok terhadap sampel yang digunakan. Nilai

RMSEA yang baik dimana nilai RMSEA $0,053 \leq 0,08$. Hal ini berarti tingkat kesalahan model apabila diestimasi dalam populasi tidak terlalu tinggi. Nilai GFI yang baik dimana nilai GFI adalah $0,91 \geq 0,90$. Hasil ini menunjukkan bahwa model yang diuji dapat memenuhi kriteria yang disyaratkan. Nilai AGFI 0,86. Nilai tersebut *marginal fit* karena AGFI diterima apabila nilai AGFI $\geq 0,90$. Nilai CMIN/DF yang baik dimana nilai CMIN/DF adalah $1,45 \leq 2$. Hasil ini menunjukkan bahwa model yang diuji sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan. Nilai TLI yang baik dimana nilai TLI adalah $0,96 \geq 0,90$. Hasil ini menunjukkan bahwa model yang diuji sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan. Nilai CFI yang baik dimana nilai CFI adalah 0,97.

Uji Reliabilitas Pada Model Pengukuran

Tabel 1.8
Composite Reliability

Variabel	(std.loading)	(std.loading) ²	error	<i>Composite Reliability</i>
PEU	2,57	6,6049	0,7853	0,8937
CP	1,83	3,3489	0,3243	0,9117
PE	2,38	5,6644	1,1084	0,8363
PC	2,09	4,3681	1,4899	0,7456
SC	2,43	5,9049	1,0195	0,8528
CL	1,65	2,7225	0,6327	0,8114

Sumber: Excel 2007, diolah.

Nilai *std loading (standarized loading)* untuk setiap indikator diperoleh secara langsung dari keluaran *software* Lisrel dan nilai *error* diperoleh dengan cara yaitu $error = 1 - \text{standarized loading}^2$. Berdasarkan tabel 1.8 seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* $\geq 0,7$. Sehingga, seluruh variabel yang digunakan sudah reliabel.

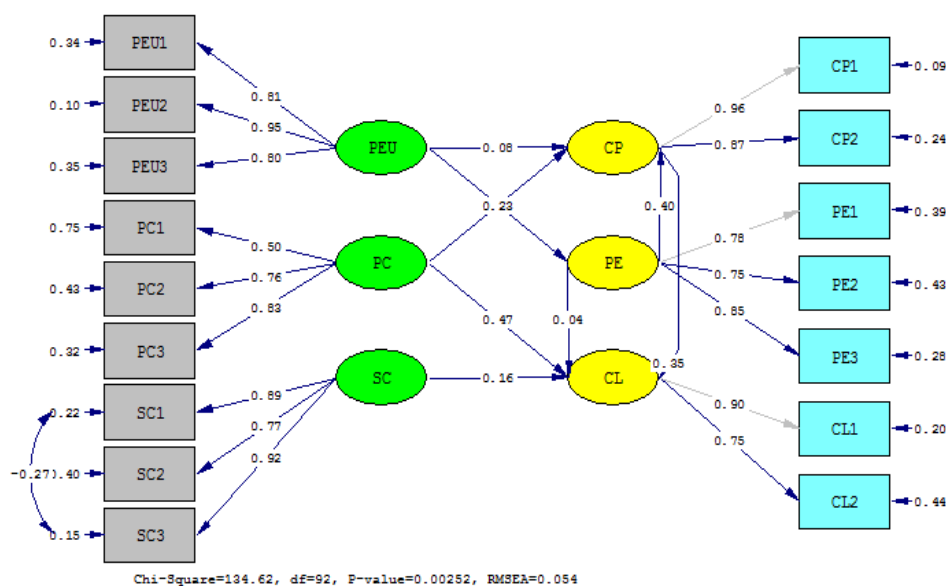
Tabel 1.9
Variance Extracted

Variabel	(std.loading)	std.loading ²	error	<i>Variance Extracted</i>
PEU	2,57	2,2147	0,7853	0,7382
CP	1,83	1,6757	0,3243	0,8379
PE	2,38	1,8916	1,1084	0,6305
PC	2,09	1,5101	1,4899	0,5034
SC	2,43	1,9805	1,0195	0,6602
CL	1,65	1,3673	0,6327	0,6837

Sumber: Excel 2007, diolah.

Nilai *std loading* (*standardized loading*) untuk setiap indikator diperoleh secara langsung dari keluaran *software* Lisrel dan nilai *error* diperoleh dengan cara yaitu $error = 1 - standardized\ loading^2$. Berdasarkan tabel 1.9 seluruh variabel memiliki nilai *varince extracted* $\geq 0,5$. Sehingga, indikator telah mewakili konstruk laten yang dikembangkan dengan baik.

Model Struktural (*Structural Model*)



Gambar 1.2
Structural Model
Sumber: Lisrel 8.70

Tabel 1.10
Hasil Uji Kecocokan Model Struktural

No	Uji Kecocokan	Kriteria Kecocokan	Hasil	Keterangan
1	Statistik Chi-Square	Diharapkan kecil, $p \geq 0,05$	Chi-square = 134,62 $p = 0,00252$	<i>Not fit</i>
2	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,054	<i>Good fit</i>
3	GFI	$GFI \geq 0,90$	0,90	<i>Good fit</i>
4	AGFI	$AGFI \geq 0,90$	0,86	<i>Marginal fit</i>
5	CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 2$	1,55	<i>Good fit</i>
6	TLI/NNFI	$TLI \geq 0,90$	0,96	<i>Good fit</i>
7	CFI	$CFI \geq 0,95$	0,97	<i>Good fit</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Lisrel 8.70, diolah.

Tabel 1.10 menunjukkan nilai chi-square dari hasil uji kecocokan menunjukkan hasil yang kurang baik dimana nilai chi-square adalah $0,00252 \leq 0,05$, yang berarti model kurang cocok terhadap sampel yang digunakan. Nilai

RMSEA yang baik dimana nilai RMSEA $0,054 \leq 0,08$. Hal ini berarti tingkat kesalahan model apabila diestimasi dalam populasi tidak terlalu tinggi. nilai GFI yang baik dimana nilai GFI adalah $0,90 \geq 0,90$. Hasil ini menunjukkan bahwa model yang diuji dapat memenuhi kriteria yang disyaratkan. Nilai AGFI 0,86. Nilai tersebut *marginal fit* karena AGFI diterima apabila nilai AGFI $\geq 0,90$. Nilai CMIN/DF yang baik dimana nilai CMIN/DF adalah $1,55 \leq 2$. Nilai TLI yang baik dimana nilai TLI adalah $0,96 \geq 0,90$. Nilai CFI yang baik dimana nilai CFI adalah $0,97 \geq 0,95$. Hasil ini menunjukkan bahwa model yang diuji sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan.

Pengujian Hipotesis

Tabel 1.11
Evaluasi terhadap Koefisien Model Struktural dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Path	T-value	Keterangan
H1	PEU→CP	0,95	Tidak Signifikan (Hipotesis ditolak)
H2	CP→CL	4,04	Signifikan (Hipotesis diterima)
H3	PEU→PE	2,61	Signifikan (Hipotesis diterima)
H4	PE→CP	4,53	Signifikan (Hipotesis diterima)
H5	PE→CL	0,51	Tidak Signifikan (Hipotesis ditolak)
H6	PC→CP	2,61	Signifikan (Hipotesis diterima)
H7	PC→CL	5,45	Signifikan (Hipotesis diterima)
H8	SC→CL	2,15	Signifikan (Hipotesis diterima)

Sumber: Hasil Pengolahan Lisrel 8.70, diolah.

Tabel 1.10
Evaluasi terhadap Besarnya Pengaruh dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Path	Estimate
H1	PEU→CP	0,08
H2	CP→CL	0,35
H3	PEU→PE	0,23
H4	PE→CP	0,40
H5	PE→CL	0,04
H6	PC→CP	0,23
H7	PC→CL	0,47

H8	SC→CL	0,16
----	-------	------

Sumber: Hasil Pengolahan Lisrel 8.70, diolah.

Variabel *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Preference* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)*. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis 1 ditolak. Salah satu akibat penting yang ditimbulkan oleh situasi seperti ini adalah bahwa adanya kemudahan seseorang dalam memainkan *game* dan bergabung dengan Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* belum mampu menjadikan seseorang untuk memiliki hubungan baik dengan anggota Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* hal tersebut dapat dimengerti karena dalam menjalin hubungan baik dengan para anggota komunitas membutuhkan proses..

Hasil ini dapat disebabkan *game online* yang berkembang saat ini didesain mudah untuk digunakan. Pengguna *game online* sudah terbiasa dengan berbagai sistem dan kendali *game* yang beredar di Indonesia sehingga kemudahan belajar berpartisipasi dalam komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* kurang menjadi faktor penentu dalam menentukan *game* yang disukai. Pengguna lebih menyukai kemudahan untuk menjadi pemain ahli dalam *game* yang dimainkan. Sehingga untuk masuk ke sebuah komunitas, kemudahan untuk masuk kurang menjadi penentu kesukaan terhadap *game* karena pengguna lebih melihat proses untuk menjadi pemain ahli dan timbul rasa nyaman dan suka yang terjadi karena keahlian selama berada di dalam komunitas.

Customer Preference berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya. *Customer Preference* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya. Seseorang yang suka dan merasa nyaman dalam sebuah komunitas akan berusaha untuk lebih dekat dengan sesama anggota komunitas. Hal ini akan membuat seseorang enggan untuk meninggalkan komunitas *game online First Person Shooter (FPS)*. Pada komunitas ini, rasa nyaman terhadap sebuah komunitas penting karena menimbulkan *teamwork* yang kuat.

Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap *Perceived Enjoyment*. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang merasakan kemudahan dalam bermain

dan bergabung dengan komunitas komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* seperti halnya mudah untuk berpartisipasi dan mudah untuk menjadi pemain yang ahli dalam *Game online First Person Shooter (FPS)* maka akan membuat seseorang untuk semakin merasakan kesenangan bermain *Game online First Person Shooter (FPS)*.

Perceived Enjoyment berpengaruh positif terhadap *Customer Preference* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang menganggap bergabung dengan komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* menyenangkan akan semakin menyukai dan nyaman untuk bergabung dan berpartisipasi dengan komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian C.-L. Hsu, H.-P. Lu (2007).

Perceived Enjoyment tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)*. Namun, hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Nov et al. (2009) yang dilakukan pada *online community photo sharing* yang menunjukkan bahwa *perceived enjoyment* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*. Hal ini dapat disebabkan karena keinginan untuk tetap bertahan pada sebuah komunitas tidak hanya sebatas kesenangan dapat bergabung dengan komunitas namun seseorang tersebut harus dapat berbaur dengan komunitas tersebut. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian C.-L. Hsu, H.-P. Lu (2007) yang menyatakan bahwa *Perceived Enjoyment* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*.

Perceived Cohesion berpengaruh positif terhadap *Customer Preference*. Kedekatan seseorang dengan sesama anggota sebuah komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* membuat seseorang menyukai sebuah *game online*. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana kesolidan antar anggota yang terjadi. Rasa solidaritas antar anggota dapat dicapai ketika mampu beradaptasi dengan komunitas dengan baik. Pada komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* nilai solidaritas sangat penting karena *game* ini membutuhkan *teamwork* yang kuat dan hal tersebut terlihat dari kesukaan konsumen pada *game* ini dikarenakan kedekatan antar anggota komunitas. Kedekatan antar anggota komunitas ini

adalah proses yang sangat mempengaruhi konsumen *Game online First Person Shooter (FPS)* untuk menyukai dan merasa nyaman dengan *game* tersebut.

Perceived Enjoyment berpengaruh positif terhadap *Customer Preference* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)*. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mampu menyesuaikan diri dengan baik dan dapat bekerja sama baik dengan komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* akan semakin loyal untuk berpartisipasi dengan komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dari delapan hipotesis yang telah dikembangkan, terdapat enam hipotesis yang terbukti dan dua hipotesis yang tidak terbukti. Berikut ini adalah penjelasan spesifik:

1. *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh terhadap *Customer Preference* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.
2. *Customer Preference* berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.
3. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Enjoyment* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.
4. *Perceived Enjoyment* berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Preference* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.
5. *Perceived Enjoyment* tidak berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.
6. *Perceived Cohession* berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Preference* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.
7. *Perceived Enjoyment* berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Preference* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.
8. *Social Norm* berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Loyalty* Komunitas *Game online First Person Shooter (FPS)* di Surabaya.

Meskipun dalam penelitian ini hanya enam hipotesis yang terbukti, namun model yang ada telah menggambarkan hasil data yang ada di lapangan. Hal ini

terbukti dari hasil pengujian *goodness of fit* yang menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian model terhadap data dapat dikatakan baik.

Saran untuk komunitas *game online First Person Shooter (FPS)* adalah anggota komunitas agar lebih banyak berlatih untuk menjadi ahli, mengadakan acara kebersamaan seperti lomba *battle* antar anggota komunitas, mengadakan *gathering* komunitas, rekan anggota komunitas untuk mampu menjelaskan manfaat dari mengikuti komunitas *game online* seperti menambah pertemanan dan meningkatkan kemampuan, dan mengadakan kompetisi berhadiah antar anggota agar banyak yang berpartisipasi.

Saran untuk produsen *game online First Person Shooter (FPS)* adalah mampu menambah fitur-fitur yang lebih canggih dengan grafis yang lebih bagus, menjaga *server game* agar mampu menampung tingkat keramaian pengguna agar tidak mudah kehilangan koneksi pada saat *game* dimainkan, merangkul komunitas-komunitas *game* terkait dan mensponsori *event-event game* demi menjaga keeksisan komunitas, dan menciptakan *game online First Person Shooter (FPS)* yang mampu dimainkan secara kolektif dan membuat pengguna susah lepas dari *game* tersebut.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian dapat dilakukan pada komunitas *game online* lain, dapat dilakukan di kota lainnya dan meneliti variabel-variabel yang tidak terbukti berpengaruh signifikan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Chin, Lung Hsu and Hsi Peng Lu. 2007. *Consumer behavior in online game communities: A motivational factor perspective*. *Computers in Human Behavior* 23 (2007) 1642–1659
- Chin, Wyne and David Salisbury. 2008. Perceived Cohesion in Groups: A Confirmatory Factor Analysis. *Small Group Research* 30(6), 751-766 of the Dimensions of Belonging and Morale
- Griffin 2007, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta
- Haryono, Ali Syafiq. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy Dengan Metode Structural Equation Modelling*. Surabaya

- Husain Umar, 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT Gramadia Utama
- Irmadhani, 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Kajian Pendidikan dan Akuntansi Indonesia. Vol 1, No 3 (2012).
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, Jilid 2, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Peter, Paul J. dan Jerry C. Olson. 2008. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Edisi Kedelapan. Jakarta : Erlangga
- Rahadi, Rianto. 2007. *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik*. Yogyakarta.
- Santoso, Budi. 2012. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi (Studi Empiris Di Kabupaten Sragen). *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia* Vol 1 No 1. Yogyakarta.
- Schiffman, Leon. G dan Kanuk Leslie. 2007. *Perilaku Konsumen*, Edisi Kesembilan. Jakarta : PT Indeks
- Simamora, Bilson 2008, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2008, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang