

**Analisis Pengaruh Pengalaman terhadap Perilaku Konsumen Mobile Games
Menggunakan *Technology Acceptance Model*
(Studi pada Pemain Clash Of Clan di Indonesia)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister



Oleh:

**Putu Adi Putra Arimbawa
156020201111033**

**Program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Pemasaran**

**Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Malang
2017**

TESIS


ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN *MOBILE GAMES* MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (STUDI PADA PEMAIN *CLASH OF CLAN* DI INDONESIA)

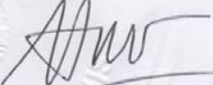
Oleh :

PUTU ADI PUTRA ARIMBAWA
156020201111033


Dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal : **04 September 2017**
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


Prof. Dr. Surachman, SE., MSIE
Ketua


Ananda Sabil Hussein, SE., M.Com., PhD
Anggota

Mengetahui,
a/n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Ketua Program Magister Manajemen


Dodi Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D
Nip. 19761210 200312 1 002

LEMBAR IDENTITAS KOMISI PEMBIMBING DAN PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN *MOBILE GAMES* MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (STUDI PADA PEMAIN *CLASH OF CLAN* DI INDONESIA)

Nama Mahasiswa : PUTU ADI PUTRA ARIMBAWA

Program Studi : MANAJEMEN

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Surachman, SE., MSIE

Pembimbing 2 : Ananda Sabil Hussein, SE., M.Com., Ph.D.

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Dr. Astrid Puspaningrum, SE., MM

Dosen Penguji 2 : Dr. Mugiono, SE., MM

Tanggal Ujian : 04 September 2017

A.n Dekan

Ketua Program Magister Manajemen



Dodi Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D
Nip. 19761210 200312 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah TESIS dengan judul:

"ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN MOBILE GAMES MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (STUDI PADA PEMAIN CLASH OF CLAN DI INDONESIA)"

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU NO. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 04 September 2017

Mahasiswa



Nama : PUTU ADI PUTRA ARIMBAWA
NIM : 156020201111033
PS : MAGISTER MANAJEMEN
PPS FEB UB

RIWAYAT HIDUP

Putu Adi Putra Arimbawa, lahir di Soka, 9 Agustus 1993, anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan I Made Tamba dan Sang Ayu Parmiyati. Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2005 di SD Negeri No. 8 Padangsambian, Pendidikan Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2008 di SMP Negeri No.1 Kuta Utara, Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Denpasar pada tahun 2011 dan menyelesaikan studi S1 di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya pada tahun 2015.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena tesis yang merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya ini dapat diselesaikan dengan baik. Selama proses penulisan tesis, penulis memperoleh banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung dan tidak langsung, secara khusus penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril serta materil kepada penulis untuk menyelesaikan studi magister dengan baik.
2. Bapak Dodi Wirawan Irawanto sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen.
3. Bapak Surachman sebagai Ketua Komisi Pembimbing yang memberikan arahan serta masukan dalam penulisan tesis
4. Bapak Ananda Sabil Hussein sebagai Anggota Komisi dan mentor yang selalu memberikan ide serta masukan terhadap penulisan tesis.
5. Ibu Astrid Puspaningrum sebagai dosen penguji pertama yang telah memberikan banyak saran dari sisi konten dan pedoman penulisan.
6. Bapak Mugiono sebagai dosen penguji kedua yang telah memberikan saran penulisan.
7. Teman-teman Program Magister Manajemen Angkatan 2015.
8. Teman-teman konsentrasi pemasaran Program Magister Manajemen Angkatan 2015.
9. Seluruh pihak yang membantu pengisian kuisisioner penelitian.

ABSTRAK

Putu Adi Putra Arimbawa, Program Magister Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang 2017. **Analisis Pengaruh Pengalaman terhadap Perilaku Konsumen Mobile Games Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Studi pada Pemain Clash Of Clan di Indonesia)**. Ketua Pembimbing: Surachman, Komisi Pembimbing: Ananda Sabil Hussein.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membuka pasar yang lebih luas serta memudahkan perusahaan-perusahaan *startup* untuk memasuki pasar baru tersebut dengan produk-produk baru yang inovatif. Salah satu pasar yang berkembang dengan pesat dalam satu dekade terakhir adalah pasar *mobile games*. Indonesia pada tahun 2015 tercatat sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah pemain *mobile games* tertinggi dengan menempati posisi 24 di seluruh dunia dan posisi pertama di negara Asia Tenggara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel-variabel apa saja yang berperan pada keputusan konsumen dalam mengkonsumsi produk *mobile games*, dimana selanjutnya penelitian ini menggunakan objek pemain *Clash of Clan* yang merupakan salah satu *mobile games* terlaris pada tahun 2015.

Sebanyak 170 sampel responden diminta untuk mengisi kuisisioner *online* yang kemudian dianalisis menggunakan alat analisis *Partial Least Square*. Variabel yang diujikan pada penelitian ini meliputi: *Prior Experience*, *Perceived Usefulness*, *Attitude toward Use*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to Use*. *Perceived Usefulness*, *Attitude toward Use*, dan *Perceived Ease of Use* merupakan variabel yang diperoleh dari *Technology Acceptance Model* yang kemudian digunakan sebagai variabel mediasi hubungan *Prior Experience* terhadap *Intention to Use* pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Prior Experience* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap *Intention to Use*, dimana variabel ini kemudian dapat mempengaruhi secara tidak langsung dengan menggunakan mediasi *Attitude toward Use*. *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* tidak mampu memediasi hubungan variabel *Prior Experience* terhadap *Intention to Use*, walaupun ditemukan adanya pengaruh dari *Prior Experience* terhadap kedua variabel tersebut.

Kata Kunci: *Prior Experience*, *Perceived Usefulness*, *Attitude toward Use*, *Perceived Ease of Use*, *Intention to Use*.

ABSTRACT

Putu Adi Putra Arimbawa, Postgraduate Program. Faculty of Economics And Business. Brawijaya University, Malang, 2017. **Analyzing Prior Experience Relationship Toward Mobile Games Consumer Behaviour with Technology Acceptance Model (Study on Indonesian's Clash of Clan Players)**. Chief Advisor: Surachman, Advisor Commision: Ananda Sabil Hussein.

The development of information and technology opens new market opportunities for startup enterprises with a new and inovative product. One of the most fastest growing market on the last decade is mobile game market. Indonesia on 2015 ranked on 24th highest revenue making country in the world mobile game market. The aim of the study is to analyze any variable that could affect the consumer behaviour of mobile game market, to support the research we use Indonesian Clash of Clan player as the object as the game is awarded as the most successfull game on 2015.

170 samples asked to fill out online questionnaire, the data from the questionnaire analyzed with Partial Least Square method. The variables used on this research are: prior experience, perceived usefulness, attitude toward use, perceived ease of use, and intention to use. Perceived usefulness, attitude toward use, and perceived ease of use are adopted from Technology Acceptance Model and will be analyze if they could mediated the relationship between prior experience toward intention to use. The study found that prior experience has no direct relationship toward intention to use, although it has direct effect toward perceived usefulness, attitude toward use and perceived ease of use. Attitude toward use is the only variable that has direct relationship toward intention to use and able to mediated indirect relationship between prior experience toward intention to use.

Keywords: Prior Experience, Perceived Usefulness, Attitude toward Use, Perceived Ease of Use, Intention to Use.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat ijin serta berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Analisis Pengaruh Pengalaman terhadap Perilaku Konsumen *Mobile Games* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Studi pada Pemain *Clash of Clan* di Indonesia).**

Di dalam tulisan ini disajikan gambaran umum tentang kondisi pasar *mobile games* di Indonesia serta bagaimana *mobile game* berkembang dengan pesat menjadi komoditi pasar di Indonesia itu sendiri. Penelitian ini kemudian menganalisis bagaimana pengaruh pengalaman konsumen atau pengguna terhadap minat mereka untuk mau membeli atau menggunakan produk baru yang diproduksi oleh perusahaan. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana hubungan antar variabel di dalam penelitian ini dapat kemudian diimplementasikan ke dalam kebijakan-kebijakan strategis yang akan diambil perusahaan. Hasil penelitian serta penulisan karya ilmiah ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan sehingga kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu peneliti untuk menghasilkan karya ilmiah yang lebih baik lagi di kesempatan yang akan datang.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan tesis ini secara materil dan moril. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan rahmat kepada kita semua.

Malang, 15 September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN IDENTITAS PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II : TELAAH PUSTAKA	
2.1. Perilaku Konsumen	13
2.1.1. Theory of Reasoned Action	15
2.1.2. Technology Acceptance Model	17
2.2. Prior Experience	21
2.3. Perceived Usefulness	21
2.4. Attitude toward Use	22
2.5. Perceived Ease of Use	22
2.6. Intention to Use	23
2.7. Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III : KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	
3.1. Kerangka Pemikiran	40
3.2. Kerangka Konsep Penelitian	43
3.3. Hipotesis Penelitian	43

3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.4.1.	Definisi Operasional Variabel	48
3.4.2.	Pengukuran Variabel	53
BAB IV	: METODE PENELITIAN	
4.1.	Jenis Penelitian	54
4.2.	Lokasi dan Objek Penelitian	54
4.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	54
4.3.1.	Populasi Penelitian	54
4.3.2.	Sampel Penelitian	55
4.4.	Data	56
4.4.1.	Jenis Data	56
4.4.2.	Sumber Data	56
4.5.	Teknik Pengumpulan Data	57
4.6.	Pengujian Instrumen Penelitian (<i>Pilot Test</i>)	57
4.6.1.	Uji Validitas	57
4.6.2.	Uji Reliabilitas	58
4.7.	Metode Analisis Data	58
4.7.1.	Analisis Statistik Deskriptif	58
4.7.2.	Analisis Statistik Inferensial	58
BAB V	: HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Gambaran Umum <i>Clash of Clan</i> dan <i>Clash Royale</i>	62
5.2.	Karakteristik Responden	64
5.3.	Pilot Test	67
5.3.1.	Uji Validitas	68
5.3.2.	Uji Reliabilitas	69
5.4.	Pengukuran Variabel	70
5.4.1.	Prior Experience	70
5.4.2.	Perceived Usefulness	71
5.4.3.	Attitude toward Use	72
5.4.4.	Perceived Ease of Use	73
5.4.5.	Intention to Use	74
5.5.	Evaluasi Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	75
5.5.1.	Pengujian Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	75
5.5.2.	Pengujian Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	76
5.5.3.	Pengujian Reliabilitas Diskriminan (<i>Discriminant Reliability</i>)	78
5.6.	Pengujian <i>Goodness of Fit</i> Model	79
5.7.	Pengujian Hipotesis	82
5.7.1.	Peran Variabel Prior Experience (Hipotesis 1)	83
5.7.2.	Peran Variabel Perceived Usefulness (Hipotesis 2)	84
5.7.3.	Peran Variabel Attitude toward Use (Hipotesis 3)	85
5.7.4.	Peran Variabel Perceived Ease of Use (Hipotesis 4)	86
5.8.	Pembahasan	87

5.8.1. Variabel Prior Experience.....	88
5.8.2. Variabel Perceived Usefulness	91
5.8.3. Variabel Attitude toward Use.....	92
5.8.4. Variabel Perceived Ease of Use.....	94
5.8.5. Variabel Intention to Use	96
5.9. Implikasi.....	97
5.9.1. Implikasi Teoritis.....	97
5.9.2. Implikasi Praktis	98
5.10. Keterbatasan Penelitian	99
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	100
6.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ringkasan <i>Research Gap</i>	5
Tabel 1.2	Variabel Mediasi Hubungan PE terhadap ITU	7
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Identifikasi Variabel, Indikator dan Item	52
Tabel 3.2	Penilaian Skala Likert.....	53
Tabel 5.1	Penghargaan yang Diperoleh <i>Clash Royale</i>	63
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Penelitian	67
Tabel 5.3	Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	68
Tabel 5.4	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	69
Tabel 5.5	Item Pernyataan Variabel Prior Experience	70
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Variabel Prior Experience (PE).....	71
Tabel 5.7	Item Pernyataan Variabel Perceived Usefulness.....	71
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Variabel Perceived Usefulness (PU)	72
Tabel 5.9	Item Pernyataan Variabel Attitude Toward Use	72
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi Variabel Attitude Toward Use (ATU)	73
Tabel 5.11	Item Pernyataan Variabel Perceived Ease of Use	73
Tabel 5.12	Distribusi Frekuensi Variabel Perceived Ease of Use (PEOU)	74
Tabel 5.13	Item Pernyataan Variabel Intention to Use.....	75
Tabel 5.14	Distribusi Frekuensi Variabel Intention to Use (ITU)	75
Tabel 5.15	Hasil Uji Validitas Konvergen	76
Tabel 5.16	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	77
Tabel 5.17	Hasil Uji Reliabilitas Diskriminan	78
Tabel 5.18	Nilai R ² Variabel Dependen.....	79
Tabel 5.19	Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	83
Tabel 5.20	Pengujian Hipotesis Pengaruh Mediasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Infografis Kondisi Pasar <i>Mobile Games</i> Indonesia 2015.....	2
Gambar 2.1	Buyer's Black Box	14
Gambar 2.2	Buyer's Decision Process.....	15
Gambar 2.3	Theory of Reasoned Action.....	16
Gambar 2.4	Technology Acceptance Model	18
Gambar 2.5	Extended Technology Acceptance Model	19
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	43
Gambar 3.2	Kerangka Hipotesis Penelitian	44
Gambar 5.1	Diagram Jalur Penelitian	82