



# JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jite> DOI : 10.31289/jite.v7i1.9619

Received: 26 May 2023

Accepted: 26 June 2023

Published: 28 July 2023

## Video Game Success Using D&M among Batam Consumers

Tony Wibowo<sup>1)</sup>, El Vin Ho<sup>1)</sup>

1) Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Internasional Batam, Indonesia

\*Corresponding Email: [hoelvin03@gmail.com](mailto:hoelvin03@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana menjawab keberhasilan video game pada kepuasan pengguna serta menggunakan metode penelitian DeLone and McLean Information Systems Succes Model pada penelitian kuantitatif. Dan bisa bermanfaat bagi publik umum untuk menambah wawasan baru dan juga bagi game developer mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam menentukan keberhasilannya video game online. Variabel pada penelitian ini terdapat Perceived Enjoyment, Perceived ease of use, Perceived System quality, Perceived Service Quality, Satisfaction, dan Continuance intention dan populasi pada masyarakat Batam, analisis menggunakan SPSS dan AMOS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Perceived Enjoyment, ease of use dan System quality belum bisa memengaruhi satisfaction pada secara positif. Sehingga aspek persepsi yang dirasakan dalam video game menjadi hal yang fundamental bagi keberhasilan dalam sebuah video game terutama kepada para pengembang video game. Namun dari penelitian ini, dapat dikatakan bahwa persepsi yang dirasakan dalam video game sangat mempengaruhi kepuasan terhadap video game dan hingga terhadap keberhasilannya sendiri. Implikasi dari penelitian ini adalah para pengembang game perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Model Sukses Sistem Informasi Delone dan McLean, Video Game, Kuantitatif, Pengembang Game, Kepuasan

### Abstract

*This study aims to understand how to answer the success of video games on user satisfaction and use the research method DeLone and McLean Information Systems Succes Model on quantitative research. And it can be useful for the general public to add new insights and also for game developers to know the factors that influence user satisfaction in determining the success of online video games. The variables in this study are Perceived Enjoyment, Perceived ease of use, Perceived System quality, Perceived Service Quality, Satisfaction, and Continuance intention and population in Batam community, analysis using SPSS and AMOS. The results of this study show that Perceived Enjoyment, ease of use, and System quality have not been able to affect satisfaction in a positive way. So, the perceived aspects of video games become fundamental for success in a video game, especially for video game developers. But from this study, it can be said that the perceived perception of video games greatly affects satisfaction with video games and their own success. This research implies that game developers need to pay attention to and improve the quality of services provided to users to increase user satisfaction.*

**Keywords:** Delone and Mclean Information System Succes Model, Video Game, Quantitative, Game Developers, Satisfaction

**How to Cite:** Wibowo, T., & Ho, E. (2023). Video Game Success Using D&M among Batam Consumers. JITE (*Journal of Informatics and Telecommunication Engineering*), 7(1), 123-132.

## I. PENDAHULUAN

Video game telah dijadikan salah satu bagian aspek yang krusial dalam kehidupan kita dimana sangat populer di kalangan semua jenis orang dari segala usia. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju menyebabkan video game secara bertahap telah mengubah gaya hidup seseorang, seperti bagaimana waktu luang mereka dihabiskan (Xiaohan et al., 2020). Dengan semakin meningkatnya popularitas video

game sekarang, menjadi sebuah kunci untuk membuka peluang pasar yang besar bagi industri-industri besar ataupun kecil atau para pengembang video game.

Tetapi, para pengembang video game baik industri yang berskala besar ataupun kecil tidak akan bisa menghindari permasalahan kegagalan dalam mengembangkan sebuah video game dan memberikan satisfaction kepada pengguna secara sepenuhnya contohnya pada game *Cyberpunk 2077* yang dikembangkan oleh CD Projekt Red dan dirilis pada tahun 2020. Dimana awal game tersebut diluncurkan pengguna mengalami bugs yang banyak sekali dan terindikasi secara jelas bahwa game tersebut belum selesai (Donofrio, 2021).

Studi ini diriset berlandaskan research gap pada studi terdahulu yang memfokuskan analisis terkait pentingnya genre dalam menentukan keberhasilan layanan video game dengan menggunakan penelitian model Technology Accaptance Model (TAM) dan analisis menggunakan model persamaan struktural (SEM). Hasil studi ini dengan data yang terkumpul sebanyak 375 responden dan akhirnya menjadi 358 untuk digunakan, dan hasil tes empiris tersebut menunjukkan bahwa masing-masing genre memiliki faktor keberhasilan yang berbeda, dikarenakan itu peneliti harus game online harus berhati-hati dalam menggunakan data tanpa membedakan genre. Penelitian ini juga menunjukkan pada penyedia layanan game online bahwa pendekatan satu ukuran untuk semua tidak akan berhasil ketika mengembangkan game online dalam artian, karakteristik yang berbeda dari genre harus dipertimbangkan untuk membuat game online yang sukses (Lee, 2020).

Penelitian selanjutnya memfokuskan studi pada kepuasan pengguna sebagai faktor keberhasilan marketing video game. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas grafis, daya tarik karakteristik, keterlibatan pemain, plot, kecepatan akses, dan penanganan cheater terhadap kepuasan pemain game online dengan menggunakan penelitian model Partial Least Square (PLS) dan analisis dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) dan kedua tersebut setara secara struktural dan secara bersamaan dapat menguji model pengukuran struktural. Hasil penelitian ini dengan data yang terkumpul sebanyak 225 responden menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara variabel independen (kualitas grafis, keterlibatan pemain, daya tarik karakteristik, plot, kecepatan akses dan penanganan cheater terhadap variable kepuasan pemain. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa berdasarkan nilai statistik t, keterlibatan pemain memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pemain (Saputro & Setiawan, 2019).

Penelitian selanjutnya memfokuskan studi terhadap faktor pendukung popularitas pada Multiplayer Online Battle Arena. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa genre MOBA sangat populer dibandingkan dengan lainnya dengan menggunakan model penelitian UTAUT dan DeLone and McLean dan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini dengan data yang terkumpul sebanyak 376 responden menunjukkan bahwa dari model DeLone and McLean faktor yang berpengaruh berupa Information Quality dan Service Quality dan sedangkan pada UTAUT berpengaruh pada Habit, Hedonic Motivation dan Social Influence. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dari hasil empiris perilaku pengguna menjadi faktor kepuasan dalam bermain video game, dengan membuktikan kebiasaan menjadi sebuah faktor yang berpengaruh dalam pandangan yang positif terhadap video game MOBA (Wibowo, 2021).

Penelitian selanjutnya memfokuskan studi terhadap Keberhasilan Video Game dan Penerimaan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap penyebab kesuksesan sebuah video game melalui model kesuksesan DeLone dan McLean dengan pendekatan text mining menggunakan online gamers review. Sedangkan penelitian sebelumnya fokus pada survei, penelitian ini menggunakan pendekatan text mining untuk menganalisis pendapat reviewer yang dikombinasikan dengan model persamaan struktural (SEM) tanpa perlu melakukan survei dan mengikuti model keberhasilan sistem informasi (IS) untuk memahami alasan keberhasilan video. permainan. Penelitian ini berkontribusi dengan mengadopsi metodologi baru, mengungkapkan jalur penelitian yang dapat diperluas untuk validasi model teoretis apa pun yang ulasan online tersedia. Hasilnya mengungkapkan pengaruh yang lebih besar dari informasi, kualitas sistem atas kualitas layanan terkait penggunaan. Kami menemukan bahwa informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna memainkan peran berpengaruh positif dalam kesuksesan video game. Selain itu, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih luas tentang faktor penentu adopsi video game. Terutama bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang lebih besar sebagai faktor keberhasilan sebuah video game daripada penggunaan (Chaves, 2019).

Penelitian selanjutnya memfokuskan studi terhadap niat penggunaan yang berkelanjutan dari game jejaring sosial seluler. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan lanjutan mobile social network games (MSNGs) dengan menggunakan model penelitian social networking service (SNS). Hasil penelitian ini dengan data terkumpul sebanyak 237 responden menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kesenangan dan konsentrasi

merupakan faktor penting yang mendorong sikap terhadap MSNGs dan sikap itu memiliki efek positif yang jelas pada penggunaan yang dimaksudkan berkelanjutan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa karena pengguna menggunakan MSNG sebagai cara baru untuk menikmati dan berkomunikasi dengan orang lain melalui social network games (SNG), dan karena perusahaan menyediakan platform bagi pengguna, SNG dapat berkembang menjadi aplikasi yang sangat efektif. Namun, untuk memastikan perilaku berkelanjutan mereka, penyedia MSNG harus fokus pada upaya untuk meningkatkan tingkat niat penggunaan berkelanjutan dengan meningkatkan kehadiran sosial dan tingkat aliran (Wang & Lee, 2020).

DeLone and McLean Information Systems Succes Model (D&M IS Succes Model) merupakan suatu model yang digunakan oleh peneliti-peneliti menjelaskan tentang faktor apa saja yang mempengaruhi hasil sistem informasi. Dalam model D&M IS Succes, ada terdiri dari enam faktor yang akan mempengaruhi dalam kesuksesan suatu sistem merupakan; System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Usage Intention dan System Benefit (Al-Kofahi et al., 2020).

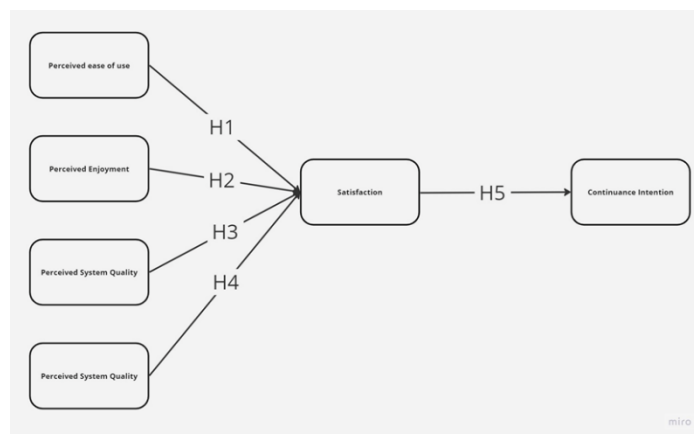
Dari hasil penjelasan latar belakang penulis termotivasi untuk melakukan studi, memahami dan analisis pada keberhasilan dalam video game terhadap kepuasannya seorang pengguna maka dengan latar belakang tersebut, peneliti membuat penelitian ini yang berjudul “Video Game Success Using D&M among Batam Consumers”.

Pada rumusan permasalahan bagaimana menjawab keberhasilan video game pada kepuasan pengguna dengan menggunakan metode penelitian DeLone and McLean Information Systems Succes Model pada penelitian kuantitatif dan penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana menjawab keberhasilan video game pada kepuasan pengguna serta menggunakan metode penelitian D&M IS Succes Model pada penelitian kuantitatif karena penelitian sejenis ini terbatas dikonduksi di Indonesia dan perlu dikembangkan demi lanjut. Dan penelitian ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan terkait penggunaan D&M IS Success Model, khususnya pada video game.

## II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui faktor yang membuat video game sukses berdasarkan kepuasan pada pengguna dengan menggunakan metode DeLone and McLean Information Systems Succes Model (SULYATI, 2021).

Dalam penelitian keberhasilan video game pada kepuasan pengguna menggunakan metode DeLone and McLean Information Systems Succes Model (D&M IS Succes Model) (Marcelino et al., 2021).



**Gambar 1.** Model Hipotesis

Pada model penelitian diatas ini, dilihatkan bahwa model DeLone and McLean Information Systems Succes Model di modifikasi sesuai kebutuhan penulis dikarenakan pada penelitian ini bertujuan menganalisis keberhasilan video game dimana keberhasilan ini sangat dependen dengan niat kelanjutan dari pengguna (Yan et al., 2022) dan dikarenakan itu, penulis tidak menggunakan variabel net benefit pada model penelitian ini Berikut merupakan penjelasan hipotesis variabel sebagai berikut (Monroe & Vangsness, 2022):

H10: Perceived ease of use tidak mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H1a: Perceived ease of use mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H20: Perceived enjoyment tidak mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H2a: Perceived enjoyment mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H30: Perceived system quality tidak mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H3a: Perceived system quality mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H40: Perceived service quality tidak mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H4a: Perceived service quality mempengaruhi Satisfaction terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H50: Satisfaction tidak mempengaruhi Continuance terhadap pengguna pada keberhasilan video game

H5a: Satisfaction mempengaruhi Continuance terhadap pengguna pada keberhasilan video game

**Tabel 1.** Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Indikator	Sumber
1	Perceived enjoyment	Saya menikmati bermain video game ini karena memang untuk kesenangan diri sendiri. Saya bermain game murni untuk bersenang-senang Bermain video game adalah pengalaman yang menyenangkan untuk saya	(Matute-Vallejo & Melero-Polo, 2019)
2	Perceived ease of use	Secara umum, video game mudah dimainkan. Secara umum, saya merasa gampang untuk mempelajari cara bermain video game. Secara umum, mudah bagi saya untuk menguasai cara bermain video game.	(Albaom et al., 2022)
3	Perceived System Quality	Secara umum, tujuan akhir video game jelas Secara umum, aturan / mekanik video game adil Secara umum, cerita dalam video game menarik Secara umum, tampilan pada video game menarik Secara umum, tampilan pada video game enak dilihat Secara umum, tampilan pada video game memiliki kualitas yang tinggi Secara umum, musik dan suara di dalam video game bagus	(Prakarsa, 2020)
4	Perceived Service Quality	Secara umum, pengembang video game memiliki keberadaan yang baik di sosial media Secara umum, saya bisa memberikan masukan kepada pengembang game dengan mudah Secara Umum, kebanyakan masalah teknis bisa diatasi oleh pengembang video game	(Qalati et al., 2021)
5	Satisfaction	Secara keseluruhan, saya puas dengan game yang saya beli Secara keseluruhan, video game sesuai dengan selera saya.	(Rahardja et al., 2019)
6	Continuance Intention	Saya akan menggunakan kembali game online ini ketika saya ingin bermain game online nanti. Dibandingkan game online lainnya, saya lebih menyukai game online ini.	(Hoe-Lian GOH Ee-peng LIM, 2020)

No	Variabel Penelitian	Indikator	Sumber
		Saya akan merekomendasikan game online ini kepada orang lain.	

## A. Metode Pengumpulan Data

### 1. Populasi Penelitian

Pada penelitian ini, populasi yang dituju pada penelitian ini adalah mahasiswa dari Universitas Internasional Batam. Sampel penelitian ini difokuskan pada mahasiswa yang ada bermain video game. Dan pada penelitian ini akan menggunakan Metode Purposive Sampling. Dengan menggunakan metode ini, memperoleh data akan lebih secara rinci dan terspesifik pada tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna dalam keberhasilan video game.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan yaitu kuantitatif. Permasalahan penelitian ini dijawab dengan membandingi hasil yang telah didapatkan dan diolah. Berikut penjelasan metode pengumpulan data penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

### 3. Survei atau Angket

Survei merupakan teknik pengumpulan data yang biasa dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan atau pernyataan untuk responden menjawabnya yang dimana ditujukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keberhasilan video game dari kepuasan pengguna dengan target data terkumpul sebanyak 360 atau lebih (Redzuan et al., 2020).

## B. Metode Analisis Data

### 1. Outlier

Outlier merupakan kondisi dari suatu data yang berbeda dari data yang lainnya sehingga data tersebut memiliki atribut yang berbeda dari serangkaian data dan apabila terjadinya kondisi outlier pada data tersebut maka data pada survei atau kuesioner tersebut harus dihapuskan dari analisis dengan cara mengetahuinya yaitu data dikonversikan menjadi (z-score) dan jika hasil perhitungan dengan nilai dari z-score  $\leq -3$  dengan nilai  $\geq 3$  maka data tersebut harus dihapuskan karena telah menjadi outlier.

### 2. Validitas

Validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui apakah data yang diuji valid atau tidak. Dengan cara uji yaitu mengkorelasikan tiap nilai dari faktor dan biasa disebut uji koefisien Bivariate Pearson. Maka untuk mengetahui data yang diuji valid, jika nilai koefisien korelasi yang dihasilkan lebih dari  $> 0.05$  maka dinyatakan valid.

### 3. Realibilitas

Realibilitas merupakan pengukuran yang menguji data apa realibel atau tidak. Pengujian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* yaitu rumus yang dipakai menguji nilai persentase realibilitas. Dengan nilai *alpha cronbach*  $> 0.5$  sampai  $0.7$  keatas, sudah bisa dikatakan bahwa uji tersebut sudah realibel dan termasuk realibilitas moderat dan jika nilai *alpha cronbach*  $0.7$  sampai  $0.9$  keatas, dikatakan sebagai realibilitas tinggi.

### 4. Uji SEM

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Metode SEM ini adalah metode pengujian statistika yang menyanggupkan rangkaian yang kompleks untuk diselesaikan. Metode ini berupa gabungan analisis regresi dan analisis faktor. Dan dalam penggunaan metode ini dibantukan dengan aplikasi software SPSS dan AMOS (Jang & Liu, 2020).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil data yang telah terkumpulkan melalui kuesioner dengan sebanyak 441 responden, lalu data sampel tersebut lanjut diuji dengan uji outlier untuk menentukan apakah ada data yang harus dihapus dari kuesioner tersebut. Pada uji outlier tersebut, seluruh sampel yang diuji yang sebanyak 396 sampel layak untuk dilanjut uji pada tahap analisis selanjutnya. Sebelum masuk pada pembahasan hasil analisis yang selanjutnya berikut merupakan tabel karakteristik pada kuesioner penelitian.

**Tabel 2.** Karakteristik

Item	Option	Frequency	Percentage
Apakah anda ada/pernah bermain video game?	Ya	441	100%
	Tidak	0	0%
Jenis kelamin anda	Pria	356	80.7%
	Wanita	85	19.3%
Umur anda berapa?	10-15	0	0%
	16-20	164	53.5%
	21-25	236	37.2%
	26-30	41	9.3%
Berapa rata-rata pengeluaran anda untuk video game per bulan?	<100.000	103	23.4%
	100.000 sampai 500.000	207	46.9%
	500.000 sampai 1.000.000	72	16.3%
	>1.000.000	59	13.4%
Bentuk pengeluaran anda untuk video game adalah	Pembelian video game dan / atau DLC	142/441	32.2%
	Pembelian Character, Cosmetic Item, Season/Monthly Battlepass dan / atau Cash Shop Item	381/441	86.4%
	Gacha / Token / Ingame Currency	398/441	90.2%
	Subscription	36/441	8.2%
	Ikut E-sport Tournament dan / atau Betting dalam E-sport tournament	9/441	2%

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa kuesioner yang diisi oleh masyarakat Batam pernah bermain video game dengan mayoritas video game banyak dimainkan oleh pria dengan sebanyak 356 (80.7%) orang dan wanita sebanyak 85 (19.3%) orang total dari 441 data sampel. Dengan jumlah umur populasi yang main video game mayoritas pada umur 16-20 dengan sebanyak 164 orang (53.5%) dan 21-25 dengan sebanyak 236 orang (37.2%). Kemudian rata-rata pengeluaran populasi masyarakat Batam pada video game per bulan dengan dibawah <100.000 dengan sebanyak 103 orang (23.4%), lalu pengeluaran dengan sebanyak 100.000 sampai 500.000 dengan sebanyak 207 orang (46.9%), lalu pengeluaran dengan sebanyak 500.000 sampai 1.000.000 dengan sebanyak 72 orang (16.3%), dan yang terakhir pengeluaran dengan >1.000.000 dengan sebanyak 59 orang (13.4%). Dan yang terakhir bentuk pengeluaran masyarakat Batam pada video game terbanyak pada Pembelian Character, Cosmetic Item, Season/Monthly Battlepass dan / atau Cash Shop Item dengan sebanyak 381/441 orang (86.4%), lalu pengeluaran pada Gacha / Token / Ingame Currency dengan sebanyak 398/441 orang (90.2%).

**Tabel 3.** Pengukuran Data

Hipotesis	Variabel	Korelasi	Rata-rata	SD	Cronbach's Alpha
Perceived enjoyment	PEo1	.791	3.94	1.24	.673
	PEo2	.737	3.51	1.02	
	PEo3	.806	3.80	1.13	
Perceived ease of use	PEOUo1	.848	3.69	1.21	.738
	PEOUo2	.733	3.66	1.09	
	PEOUo3	.845	4.00	1.18	
Perceived system quality	PsystemQo1	.834	3.90	1.33	.896
	PsystemQo2	.821	3.79	1.05	
	PsystemQo3	.794	3.98	1.40	
	PsystemQo4	.797	3.72	1.01	

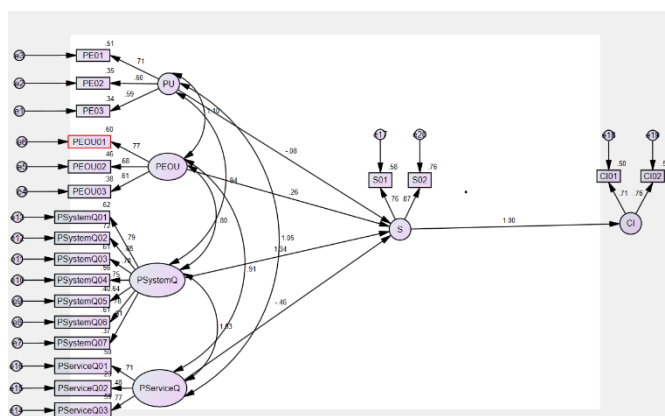
Hipotesis	Variabel	Korelasi	Rata-rata	SD	Cronbach's Alpha
	PsystemQ05	.754	3.53	1.11	
	PsystemQ06	.836	3.72	1.26	
	PsystemQ07	.673	3.78	1.04	
Perceived service quality	PserviceQ01	.818	3.60	1.15	.678
	PserviceQ02	.712	3.69	1.07	
	PserviceQ03	.807	4.08	1.09	
Satisfaction	So1	.892	3.90	1.10	.783
	So2	.924	4.09	1.30	
Continuance intention	CI01	.847	3.49	1.21	.610
	CI01	.849	3.94	1.21	

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa korelasi atau validitas dan realibilitas atau Cronbach's Alpha semuanya harus diatas  $>0.6$  dan  $>0.5$  sehingga membuktikan pada tabel tersebut menunjukkan bahwa kedua tes tersebut dapat dikatakan valid dan realibel karena telah mencapai syarat yang harus dicapai. Pada hasil Tabel 4 uji regresi hipotesis ini menunjukkan bahwa nilai nilai P pada hipotesis Perceived service Quality dan Satisfaction  $.030 < 0.5$ , maka dengan kata lain Perceived service Quality tidak mempengaruhi Satisfaction. Hipotesis Perceived Enjoyment dan Satisfaction dengan nilai P  $.473 < 0.5$ , maka dengan kata lain Perceived Enjoyment tidak mempengaruhi Satisfaction. Hipotesis Perceived Ease of Use dan Satisfaction dengan nilai P  $.014 < 0.5$ , maka dengan kata lain Perceived Ease of Use tidak mempengaruhi Satisfaction. Pada hipotesis Perceived System Quality dan Satisfaction dengan nilai P  $***$ , sehingga dengan kata lain Perceived Ease of Use mempengaruhi Satisfaction. Pada hipotesis Satisfaction dan Continuance Intention dengan nilai P  $***$ , sehingga dengan kata lain Satisfaction mempengaruhi Continuance Intention.

**Tabel 4.** Hasil Hipotesis

Hipotesis	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label	
S S<---	PServiceQ	-.452	208	-2.172	.030	Not Accepted
S S<---	PE	-.099	138	-.718	.473	Not Accepted
S S<---	PEOU	.297	120	2.467	.014	Not Accepted
S S<---	PSystemQ	1.759	.292	6.025	***	Accepted
C CI<---	S	1.027	.068	15.022	***	Accepted

Pada Gambar 2 ini merupakan model yang dibuatkan menggunakan aplikasi AMOS. Model tersebut terdapat 4 variabel independen yaitu Perceived Enjoyment (PE), Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived System Quality (PsystemQ), Perceived Service Quality (PserviceQ). Lalu terdapat juga 2 varibel yang dependen yaitu Satisfaction (S), dan Continuance Intention (CI).



**Gambar 2.** Hasil Model Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan dalam video game terhadap kepuasanya seorang pengguna dengan menggunakan DeLone and McLean Information Systems Succes Model. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari dampak dari faktor-faktor sangat

mempengaruhi dari keberhasilan dalam video game. Tetapi pada penelitian ini tidak memberikan dampak yang positif terhadap *Perceived Service Quality*, *Perceived Enjoyment*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Satisfaction*. Sebaliknya dari itu, *Perceived System Quality* memberikan dampak yang positif pada *Satisfaction* dan *Satisfaction* memberikan dampak positif pada *Continuance Intention*.

Pertama, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Service Quality* tidak dapat memberikan dampak positif kepada *Satisfaction*. Penelitian ini yang juga dilakukan oleh yang sebelumnya oleh (Wang & Lee, 2020) membuktikan bahwa *Perceived Service Quality* masih memiliki dampak yang tidak positif terhadap *Satisfaction*. Keberhasilan dalam video game sangat mengandalkan pada kepuasan pengguna, para game developer harus aktif dalam mendengarkan keluhan kesuh ataupun feedback pengguna sehingga dapat memberikan nilai tambahan pada video game yang dikembangkan oleh game developer.

Kedua, *Perceived Enjoyment* tidak memberikan dampak positif terhadap *Satisfaction* berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chaves, 2019). Pada hasil yang negatif ini bisa dikarenakan oleh berbagai faktor yang banyak sekali, contoh pada video game yang sangat populer dimainkan oleh masyarakat Indonesia Mobile Legends, banyak sekali faktor yang bisa dapat memberikan dampak buruk pada *enjoyment* dan *satisfaction*, seperti *matchmaking* dalam Mobile Legends (Roslan et al., 2021), seringkali player jumpa dengan player yang memiliki skill yang dibawah rata-rata atau yang biasa disebut dengan noob player ataupun juga player sendiri mengalami titik jenuh dalam bermain video game seperti game strategi Clash of Clan ataupun Rise of Kingdom dikarenakan game tersebut harus membutuhkan waktu upgrade bangunan yang sangat lama jika telah mencapai titik level yang tinggi dan dengan kedua faktor tersebut bisa dikatakan sebagai hal yang umum terjadi dan masih banyak faktor lain lagi yang berdampak (Macur & Pontes, 2021), dan faktor ini lebih ke alasan pribadi player masing-masing seperti titik dimana mereka telah dewasa dan banyak hal yang harus dilakukan maka video game telah menjadi hal yang tidak dapat memberikan kesenangan dan kepuasan pada diri kita sendiri. Tetapi balik lagi juga *Perceived Enjoyment* dampak pada *Satisfaction* bukan fokus pada satu video game tetapi video game secara umum, player bisa saja tidak merasakan kesenangan dan kepuasan di video game ini dan ganti ke video game yang keluaran yang baru (Kosa & Uysal, 2021).

Ketiga, *Perceived Ease of Use* tidak memberikan dampak positif terhadap *Satisfaction* seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Lee, 2020). Dampak negatif bisa dikarenakan oleh berbagai faktor, contohnya seperti video game yang berkembang semakin maju seiring zaman ataupun ditujukan genrenya secara kompetitif seperti First Person Shooter (FPS) atau Real Time Strategy (RTS) sehingga gameplay dan mekanik video game tersebut sangat kompleks sekali dan juga dengan kompetisi yang sengit sehingga penguasaan karakter tertentu butuh dedikasi belajar yang mendalam (Sánchez-Mena et al., 2019).

Ke-empat, *Perceived System Quality* memberikan dampak positif terhadap *Satisfaction* seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Wibowo, 2021). Pada dampak positif ini menunjukkan bahwa video game yang mereka sajikan kepada pengguna memuaskan dikarenakan seiring perkembangan zaman teknologi berkembang sehingga pengembangan video game juga ikut maju dan juga kompetisi antar game developer sangat banyak sehingga aspek yang sangat penting seperti mekanik, cerita, grafis/tampilan, musik, dan tujuan akhir game tersebut harus di perhatikan dengan jelas sehingga dari aspek tersebut bisa memuaskan kepuasan pengguna dan video game bisa dikatakan telah berhasil (Desai et al., 2021).

Kelima, *Satisfaction* memberikan dampak positif terhadap *Continuance Intention* seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Saputro & Setiawan, 2019). Pada dampak positif ini paling penting dalam keberhasilan dalam sebuah video game karena game developer sangat bergantung pada kepuasan dan niat kelanjutan pengguna untuk terus bermain video game sehingga game tersebut bisa terus menghasilkan pendapatan dan bertahan di dalam market dengan waktu yang sangat lama (Kuo & Hsu, 2022).

Keterbatasan dalam studi ini masih mencakup pada daerah Batam – Indonesia dikarenakan hasil tersebut bisa berbeda dengan negara lainnya karena bedanya jenis video game yang mereka konsumsi secara umum dengan para konsumen di Indonesia sehingga butuh dipelajari lebih lanjut dan juga dari aspek-aspek yang digunakan mencakup pada persepsi yang dirasakan sehingga studi pada aspek elemen lain pada video game seperti, genre dari video gamenya, karakteristik dari gamenya masih perlu diteliti untuk lebih jauh untuk memastikan validitas dari studi ini. Masalah besar yang dihadapi pada penelitian ini adalah bahwa pencakupan ini difokuskan pada video game secara umum atau keseluruhan berbeda dengan penelitian yang difokuskan pada video game tertentu (Jang & Liu, 2020).



## IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah para pengembang game perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. dan pengembang game harus fokus pada menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna, baik melalui mekanik permainan, cerita, atau fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan kesenangan dan kepuasan pengguna. Lalu memperhatikan faktor kemudahan penggunaan dalam perancangan video game agar pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang ada. Dan penting bagi pengembang game untuk terus meningkatkan kualitas sistem dalam video game, seperti grafis, kinerja, dan stabilitas, untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dan yang terakhir meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dapat berkontribusi pada niat pengguna untuk terus bermain video game. Oleh karena itu, penting bagi pengembang game untuk memastikan bahwa pengalaman yang disajikan dapat mempertahankan minat dan keterlibatan pengguna dalam jangka panjang.

Aspek persepsi yang dirasakan dalam video game menjadi hal yang fundamental bagi keberhasilan dalam sebuah video game terutama kepada para pengembang video game tetapi pada penelitian Perceived Service Quality, Enjoyment, dan Ease of Use ini tidak memberikan hasil yang positif. Namun dari penelitian ini, dapat dikatakan bahwa persepsi yang dirasakan dalam video game sangat mempengaruhi kepuasan terhadap video game dan hingga terhadap keberhasilannya sendiri. Namun studi lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengkonfirmasi fenomena ini.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih yang tulus kepada semua yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Saya ingin menyampaikan penghargaan yang besar kepada:

1. Bapak Dr. Hendi Sama S.kom M,M,e-Business, sebagai dekan, atas bimbingan dan dukungannya yang berharga dalam proses penulisan karya ini.
2. Semua individu dan pihak yang telah memberikan bantuan dan menjadi sumber informasi penting selama penulisan karya ini, yang telah memungkinkan saya menyelesaikannya.

Saya menyadari bahwa karya ini mungkin memiliki kekurangan, dan saya sangat menghargai kritik dan saran yang dapat membantu memperbaikinya. Terakhir, dengan penuh rasa terima kasih, saya berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang membutuhkannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kofahi, M. K., Hassan, H., & Mohamad, R. (2020). Information systems success model: A review of literature. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 104–128.
- Albaom, M. A., Sidi, F., Jabar, M. A., Abdullah, R., Ishak, I., Yunikawati, N. A., Priambodo, M. P., Nusari, M. S., & Ali, D. A. (2022). The Moderating Role of Personal Innovativeness in Tourists' Intention to Use Web 3.0 Based on Updated Information Systems Success Model. *Sustainability*, 14(21), 13935. <https://doi.org/10.3390/su142113935>
- Chaves, F. M. D. P. R. (2019). *Video game success and consumer acceptance: a sentiment classification of gamer reviews*. <https://run.unl.pt/handle/10362/93010>
- Desai, V., Gupta, A., Andersen, L., Ronnestrand, B., & Wong, M. (2021). Stress-Reducing Effects of Playing a Casual Video Game among Undergraduate Students. *Trends in Psychology*, 29(3), 563–579. <https://doi.org/10.1007/s43076-021-00062-6>
- Donofrio, C. (2021). *Biggest Video Game Flops of All Time*. <https://www.workandmoney.com/s/biggest-video-game-flops-5ca3bdbbee02141c8>
- Hoe-Lian GOH Ee-peng LIM, D. (2020). Understanding continuance intention toward crowdsourcing games: A longitudinal investigation Xiaohui WANG Part of the Numerical Analysis and Scientific Computing Commons Citation. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 36(12), 1168–1177. <https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1724010>
- Jang, S., & Liu, Y. (2020). Continuance use intention with mobile augmented reality games: Overall and multigroup analyses on Pokémon Go. *Information Technology and People*, 33(1), 37–55. <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2018-0221>

- Kosa, M., & Uysal, A. (2021). Need frustration in online video games. *Behaviour and Information Technology*. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2021.1928753>
- Kuo, C. S., & Hsu, C. C. (2022). Continuance Intention to Use and Perceived Net Benefits as Perceived by Streaming Platform Users: An Application of the Updated IS Success Model. *Behavioral Sciences*, 12(5). <https://doi.org/10.3390/bs12050124>
- Lee, D. H. (2020). Genre matters in determining success factors for online game service. *Global Business and Finance Review*, 25(1), 89–101. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2020.25.1.89>
- Macur, M., & Pontes, H. M. (2021). Internet Gaming Disorder in adolescence: investigating profiles and associated risk factors. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11394-4>
- Marcelino, S. L., Leo, G., & Rafdinal, W. (2021). Esports: An Empirical Study of Factors Affecting Continuance Intention. *Proceedings of the 2nd International Seminar of Science and Applied Technology (ISSAT 2021)*, 207. <https://doi.org/10.2991/aer.k.211106.107>
- Matute-Vallejo, J., & Melero-Polo, I. (2019). Understanding online business simulation games: the role of flow experience, perceived enjoyment and personal innovativeness. *Australasian Journal of Educational Technology*, 35(3), 71–85. <https://doi.org/10.14742/ajet.3862>
- Monroe, S., & Vangsness, L. (2022). The Effects of Task Difficulty and Stress on Trust in an Automated Navigation Aid. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 66(1), 1080–1084. <https://doi.org/10.1177/1071181322661406>
- Prakarsa, G. (2020). Integration of Mobile Perceived Compatibility, Mobile Perceived Financial Resources, and Mobile Perceived System Quality with TAM in Virtual Hotel Operator Applications in Indonesia. *International Journal of Global Operations Research*, 1(2), 62–70. <https://doi.org/10.47194/ijgor.v1i2.36>
- Qalati, S. A., Vela, E. G., Li, W., Dakhan, S. A., Hong Thuy, T. T., & Merani, S. H. (2021). Effects of perceived service quality, website quality, and reputation on purchase intention: The mediating and moderating roles of trust and perceived risk in online shopping. *Cogent Business and Management*, 8(1), 1869363. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1869363>
- Rahardja, U., Hariguna, T., & Aini, Q. (2019). Understanding the impact of determinants in game learning acceptance: An empirical study. *International Journal of Education and Practice*, 7(3), 136–145. <https://doi.org/10.18488/journal.61.2019.73.136.145>
- Redzuan, N., Rasli, M., ... N. R.-G. B. &, & 2020, undefined. (2020). Mobile Learning: Are We Ready? *Gbmjournal.Com*, 12(4). <http://gbmrjournal.com/pdf/v12n4/V12N4-5.pdf>
- Roslan, R., Ayub, A. F. M., Ghazali, N., & Zulkifli, N. N. (2021). The Development of a Collaborated Gamified E-Quiz and Strategy Game Mobile Application to Increase Students' Motivation and Continuance Usage Intention. *ANP Journal of Social Science and Humanities*, 2(2), 74–81. <https://doi.org/10.53797/anp.jssh.v2i2.10.2021>
- Sánchez-Mena, A., Martí-Parreño, J., & Miquel-Romero, M. J. (2019). Higher education instructors' intention to use educational video games: an fsQCA approach. *Educational Technology Research and Development*, 67(6), 1455–1478. <https://doi.org/10.1007/s11423-019-09656-5>
- Saputro, M. D., & Setiawan, A. I. (2019). PLAYERS' SATISFACTION AS THE FACTOR OF ONLINE GAME MARKETING SUCCESS (Case Study on PUBG and Mobile Legend Players). *International Journal of Education and Social Science Research*, 2(06). <http://ijessr.com>
- SULYATI, A. (2021). *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pada Video Conference Dalam Pembelajaran Online Menggunakan Model Delone & ....* [http://repository.unj.ac.id/13262/%0Ahttp://repository.unj.ac.id/13262/7/DAFTAR\\_PUSTAKA.pdf](http://repository.unj.ac.id/13262/%0Ahttp://repository.unj.ac.id/13262/7/DAFTAR_PUSTAKA.pdf)
- Wang, H., & Lee, K. (2020). Getting in the flow together: The role of social presence, perceived enjoyment and concentration on sustainable use intention of mobile social network game. *Sustainability (Switzerland)*, 12(17). <https://doi.org/10.3390/SU12176853>
- Wibowo, T. (2021). Studi Faktor Pendukung Popularitas Multiplayer Online Battle Arena dengan Pendekatan Kuantitatif. *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 12(1), 1–7. <https://doi.org/10.31937/si.v12i1.1951>
- Xiaohan, K., Khalid, M. N. A., & Iida, H. (2020). Player satisfaction model and its implication to cultural change. *IEEE Access*, 8, 184375–184382. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3029817>
- Yan, L., Ahmad, M. W., Jawarneh, M., Shabaz, M., Raffik, R., & Kishore, K. H. (2022). Single-Input Single-Output System with Multiple Time Delay PID Control Methods for UAV Cluster Multiagent Systems. *Security and Communication Networks*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/3935143>