

**PENGARUH *USES AND GRATIFICATION* DAN *ONLINE FLOW*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA GAME ONLINE**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Ekonomi (S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Vincentius Adhitya

NPM: 10 03 18474

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
JUNI 2014**

**PENGARUH *USES AND GRATIFICATION* DAN *ONLINE FLOW*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA GAME ONLINE**

**Skripsi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

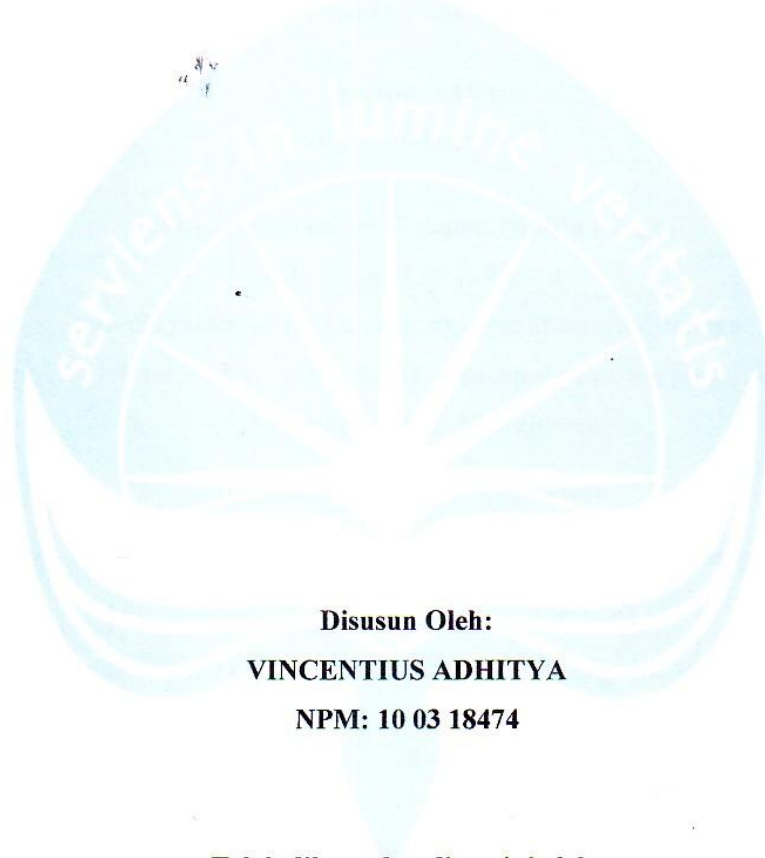


**Disusun Oleh:
Vincentius Adhitya
NPM: 10 03 18474**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
JULI 2014**

Skripsi

**PENGARUH *USES AND GRATIFICATION* DAN *ONLINE FLOW*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA GAME ONLINE**



Disusun Oleh:
VINCENTIUS ADHITYA
NPM: 10 03 18474

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mahestu", is written over the name of the supervisor.

Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D.

13 Juni 2014

Skripsi

**PENGARUH *USES AND GRATIFICATION* DAN *ONLINE FLOW*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA GAME ONLINE**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

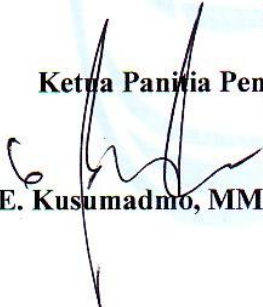
Vincentius Adhitya

NPM: 10 03 18474

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 16 Juli 2014
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


E. Kusumadmo, MM., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji


Mahestu N. Krisjanti, M.Sc. IB, Ph.D.


Dra. AM. Rosa Widjojo, MBA.

Yogyakarta, 16 Juli 2014


Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Wakil Dekan I


Alexander Jatmiko Wibowo, SE., SIP., MSF.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *USES AND GRATIFICATION* DAN *ONLINE FLOW*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA GAME ONLINE**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catata perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta,

Yang menyatakan



Vincentius Adhitya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus. Atas berkat dan tuntunan yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mana merupakan tugas akhir sekaligus syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan Ekonomi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang selalu memberi bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati, menyertai, dan membimbing hingga akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Bu Mahestu N. Krisjanti, selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran dan terus memberikan dorongan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan hasil yang maksimal.
3. Alm. Mami Yanggawati, terimakasih atas segalanya.
4. Mama Wike Melanie, Angelina Chandra, dan Fanny Budiman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan ketika penulis mengalami kesulitan.
5. Papi Wijaya Tono, Mami Jeane Sayekti, Ko Hengky, Ping-Ping, dan Stella Octaviani yang selalu mendukung untuk baik dalam bentuk doa maupun dorongan.

6. Seluruh Dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan sebagian ilmu yang dimilikinya selama saya menempuh pendidikan S1.
7. Keluarga Besar Komunitas Emmanuel Indonesia yang selalu memberikan pengarahan dan wadah suka duka selama lima tahun terakhir.
8. Anak-anak kost (Therry, Itonk, Lauren, Tanus, Sindu, Bagus, David, Dopod, dan Hendrik) yang selalu menemani dan mengganggu selama di Jogja.
9. Seluruh teman-teman Universitas Atma Jaya Yogyakarta (Marthin, Indra, Kelvin, Ferry, Davin, Stefan, Salip, Silvi, Eva, Frandhi, Deo, Benmunt, dan masih banyak lagi) yang selalu memberikan dukungan dan bersedia untuk mendengarkan keluh kesah ketika menempuh pendidikan S1.
10. Keluarga besar Mami Lili Wijaya dan teman-teman Purwokerto yang masih saling mendukung hingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

Sekalipun skripsi ini ditulis dengan semaksimal mungkin oleh penulis, namun skripsi ini belumlah sempurna, besar harapan penulis agar pembaca mau memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga riset serupa dimasa depan bisa semakin berkembang dan menghasilkan yang terbaik bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta 16 Juni 2014

Penulis,

Vincentius Adhitya

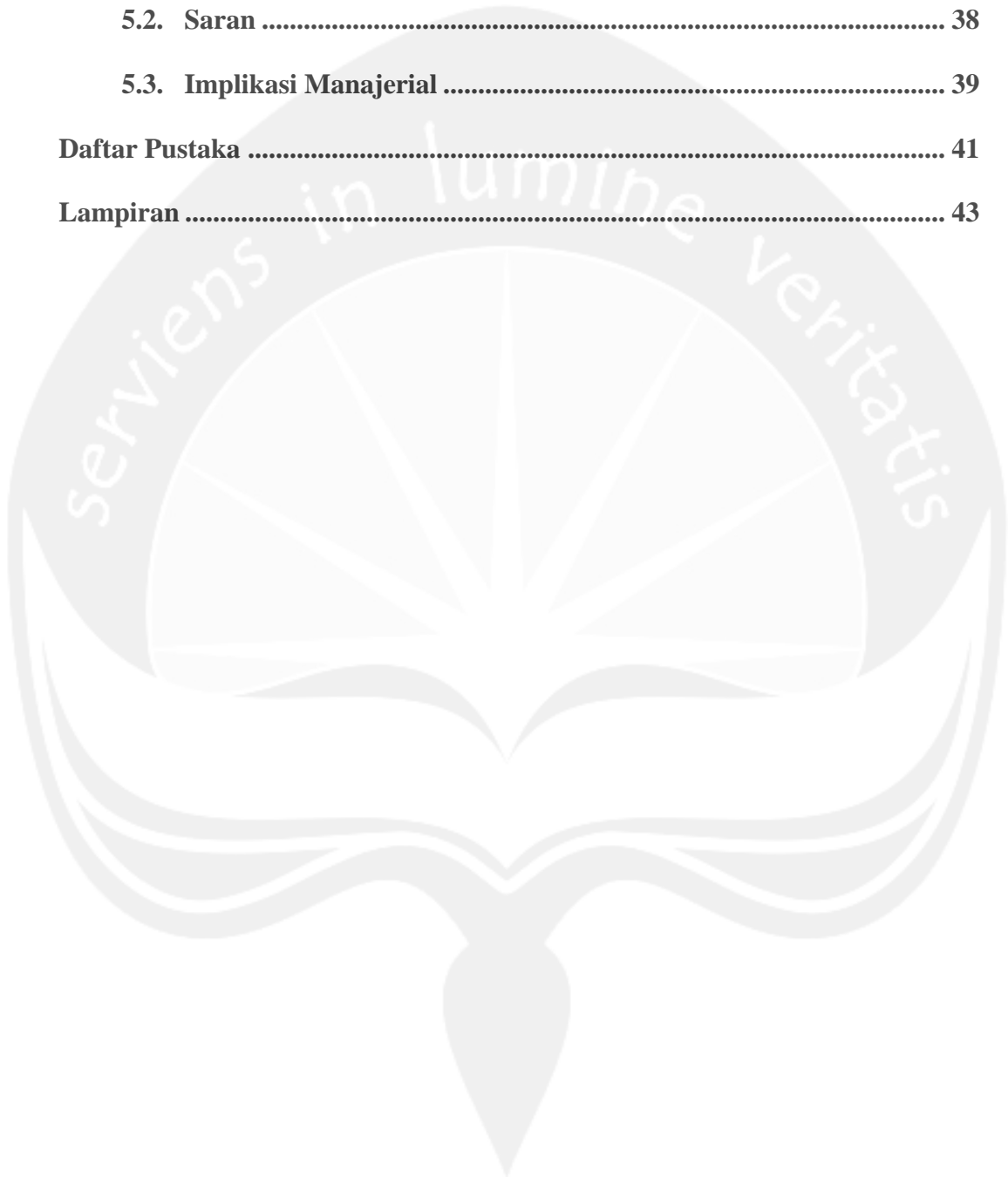
DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
Halaman Intisari	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1. Manfaat bagi Pihak Manajerial	3
1.4.2. Manfaat bagi Pihak Akademik.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
1.5.1. Bab I. Pendahuluan	4
1.5.2. Bab II. Tinjauan Pustaka dan Hipotesis.....	4

1.5.3. Bab III. Metodologi Penelitian.....	4
1.5.4. Bab IV. Pembahasan	5
1.5.5. Bab V. Penutup	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	6
2.1. Loyalitas Konsumen	6
2.2. <i>Uses and Gratification</i>	6
2.3. <i>Online Flow</i>.....	8
2.4. Faktor Demografis dan Intensitas Bermain	10
2.5. Riset Terdahulu.....	11
2.6. Hipotesis.....	12
H1. Hipotesis Pertama	12
H2. Hipotesis Kedua	13
H3. Hipotesis Ketiga	14
H4. Hipotesis Keempat	15
2.7. Rerangka Penelitian.....	16
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Lingkup Penelitian.....	17
3.2. Teknik Pengumpulan Data	17
3.3. Teknik Pengujian Instrumen	18
3.3.1. Reliabilitas	19
3.3.2. Validitas	19

3.4. Teknik Pengujian Data	19
3.4.1. <i>One Way Anova</i>	19
3.4.2. <i>Independent Sample t-test</i>	19
3.3.3. Regresi.....	20
BAB IV. PEMBAHASAN	21
4.1. Pengujian Instrumen	21
4.1.1. Hiburan.....	22
4.1.2. Sosialitas.....	23
4.1.3. Tantangan.....	24
4.1.4. Pengendalian	26
4.1.5. Interaktivitas	27
4.1.6. Loyalitas.....	28
4.2. Pengujian Data dan Hipotesis	29
4.2.1. Pengujian H1	29
4.2.2. Pengujian H2	30
4.2.3. Pengujian H3	32
4.2.4. Pengujian H4	34
4.3. Pembahasan Rumusan Masalah	34
4.3.1. Pembahasan Rumusan Masalah Pertama	34
4.3.2. Pembahasan Rumusan Masalah Kedua	36
BAB V. PENUTUP	37

5.1. Kesimpulan	37
5.2. Saran	38
5.3. Implikasi Manajerial	39
Daftar Pustaka	41
Lampiran	43



DAFTAR TABEL

Tabel I.	Penelitian Terdahulu	11
Tabel II.	Reliabilitas Variabel Hiburan.....	22
Tabel III.	Validitas Variabel Hiburan.....	22
Tabel IV.	Reliabilitas Variabel Sosialitas	23
Tabel V.	Validitas Variabel Sosialitas	23
Tabel VI.	Reliabilitas Variabel Tantangan.....	24
Tabel VII.	Validitas Variabel Tantangan.....	25
Tabel VIII.	Reliabilitas Variabel Pengendalian	26
Tabel IX.	Validitas Variabel Pengendalian	26
Tabel X.	Reliabilitas Variable Interaktivitas	27
Tabel XI.	Validitas Variabel Interaktivitas	27
Tabel XII.	Reliabilitas Variabel Loyalitas.....	28
Tabel XIII.	Validitas Variabel Loyalitas.....	28
Tabel XIV.	Regresi Fator <i>Uses and Gratification</i>	29
Tabel XV.	Regresi Faktor <i>Flow Online</i>	31
Tabel XVI.	Uji Beda Pengaruh Jender terhadap Loyalitas.....	32
Tabel XVII.	Uji Beda Intensitas Bermain terhadap Loyalitas.....	34
Tabel XVIII.	R Square Regresi	35
Tabel XIX.	Regresi Variabel Independent pada Variabel Dependen.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Item Kuesioner	43
2. Contoh Kuesioner	45
3. Output SPSS	51
3.1. Validitas dan Reliabilitas	51
3.1.1. Hiburan	51
3.1.2. Sosialitas	52
3.1.3. Tantangan	53
3.1.4. Pengendalian	54
3.1.5. Interaktivitas.....	54
3.1.6. Loyalitas	55
3.2. Regresi.....	56
3.3. Anova	57
3.3.1. Jender terhadap Loyalitas	57
3.3.2. Intensitas Bermain terhadap Loyalitas	58
4. Data Hasil Kuesioner	59

**PENGARUH *USES AND GRATIFICATION* DAN *ONLINE FLOW*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA GAME ONLINE**

**Disusun Oleh:
Vincentius Adhitya
NPM: 10 03 18474**

**Pembimbing
Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D.**

Abstrak

Ketatnya persaingan dalam bisnis game online membuat banyak publisher yang terpaksa menutup layanan game online yang disediakan. Dimana hal ini tentunya berdampak pada kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap publisher tersebut.

Banyaknya game online yang harus menghentikan layanannya disebabkan oleh berkurangnya jumlah pemain yang memainkan game online tersebut. Dimana para pemain game tersebut lebih memilih untuk memainkan game online lainnya. Sehingga kunci dari dapat bertahan atau tidaknya sebuah game online dalam dunia persaingan adalah loyalitas dari pemain itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apakah yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada game online. Dalam penelitian ini, digunakan faktor *uses and gratification* dan *online flow* sebagai variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada game online. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner secara online untuk memperoleh data dari responden.

Responden dari penelitian yang dilakukan ini sebesar 234 responden. Berdasarkan dari data yang telah diperoleh dan diolah menggunakan media SPSS, didapatkan hasil bahwa faktor *uses and gratification* dan *online flow* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada game online.

Terdapat dua perbedaan yang diperoleh dari penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Huang dan Hsieh (2011) di Taiwan. Dimana pemain game online di Taiwan bermain game bukan untuk mencari teman atau berbicara dengan orang lain, tetapi sebagai hiburan dan pemenuhan tantangan. Sedangkan pemain game online di Indonesia bermain game online bukan untuk pemenuhan akan tantangan, tetapi sebagai hiburan dan mencari teman atau berhubungan dengan orang lain.

Kata Kunci: game online, *gratification*, *online flow*