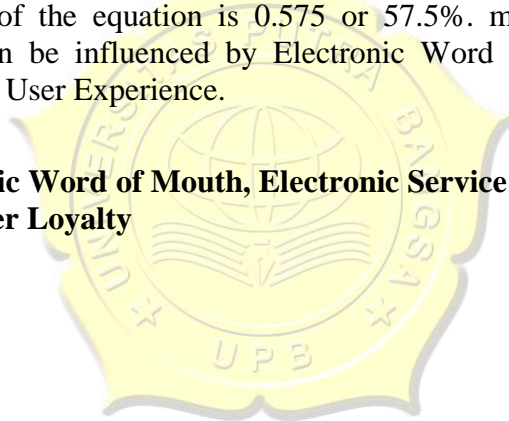


ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality and User Experience on User Loyalty Mobile Legends Bang-Bang in Kebumen. The population in this study were Mobile Legends users in Kebumen. This study took 100 respondents using purposive sampling technique with a questionnaire as a data collection tool. The variables used in this study are Electronic Word of Mouth (X1), Electronic Service Quality (X2), User Experience (X3) to User Loyalty (Y). The analysis technique in this study uses descriptive and statistical analysis which includes validity and reliability tests, calculative assumption tests, hypothesis testing and multiple linear analysis using the help of the SPSS Release 24.0 for Windows program. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity, no heteroscedasticity and the model fulfill the assumption of normality. Partially the influence of Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality and User Experience on User Loyalty shows a positive and significant influence. The influence of Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality and User Experience simultaneously has a significant influence on User Loyalty. The Adjuster R^2 value of the equation is 0.575 or 57.5%. meaning that the User Loyalty variable can be influenced by Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality, and User Experience.

Keyword: Electronic Word of Mouth, Electronic Service Quality, User Experience and User Loyalty



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Electronic Word of Mouth*, *Electronic Service Quality* dan *User Experience* terhadap *User Loyalty* Mobile Legends Bang-Bang di Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah pemain Mobile Legends di Kebumen. Penelitian ini mengambil 100 responden menggunakan Teknik Purposive Sampling dengan angket/kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Electronic Word of Mouth* (X1), *Electronic Service Quality* (X2), *User Experience* (X3) terhadap *User Loyalty* (Y). Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan statistik yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS Release 24.0 for Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat Multikolinearitas, tidak terjadi Heterokedastisitas dan model memenuhi asumsi Normalitas. Secara Parsial Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, *Electronic Service Quality* dan *User Experience* terhadap *User Loyalty* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Pengaruh *Electronic Word of Mouth*, *Electronic Service Quality* dan *User Experience* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *User Loyalty*. Nilai Adjuster R^2 persamaan sebesar sebesar 0,575 atau 57,5%. artinya bahwa variabel *User Loyalty* dapat di pengaruhi oleh *Electronic Word of Mouth*, *Electronic Service Quality* dan *User Experience* ini sebesar 58,8% sedangkan 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : *Electronic Word Of Mouth*, *Electronic Service Quality*, *User Experience* dan *User Loyalty*

HALAMAN MOTTO

この世の生活が幸せならなぜ生まれたばかりの赤ちゃんは笑わずに泣くのでしょうか?

“Jika kehidupan di dunia ini bahagia, mengapa bayi yang baru lahir itu menangis bukannya tertawa?”

~Vinsmoke Sanji~



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan cinta skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua yang telah mendukung dan mendo'akan saya.
2. Keluarga yang selalu memotivasi.
3. Alamamater yang saya banggakan Universitas Putra Bangsa.
4. Teman-temanku yang selalu memberikan semangat.
5. Semua pihak yang telah membantuterselesaikannya skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah Subhanahuata'alla yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH, ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *USER LOYALTY* MOBILE LEGENDS DI KEBUMEN.**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah.

Melalui tulisan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada:

1. Anton Prasetyo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis Slamet dan Marchonah serta kedua kakak Siti Marfu'ah dan Murtaufiq atas do'a dan dukungannya selama ini.
3. Fadilah Nur Afifah selaku kekasih penulis yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

4. Semua dosen Universitas Putra Bangsa yang telah mendidik dan mengajar penulis dengan tulus dan sabar.
5. Semua rekan-rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa
6. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.



Kebumen, 28 Agustus 2024

Agus Hari Pratikno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	<i>vii</i>
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Teori	13
2.1.1. User Loyalty.....	13
2.1.2. Electronic Word Of Mouth	18

2.1.3.	Electronic Service Quality	22
2.1.4.	User Experience	25
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	27
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	34
2.4.	Model Empiris	36
2.5.	Hipotesis	37
BAB III	METODE PENELITIAN.....	39
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	39
3.2.	Variabel Penelitian	39
3.3.	Definisi Operasional Variabel	40
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	43
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6.	Populasi dan Sampel.....	47
3.7.	Teknik Analisis.....	48
3.8.	Alat Analisis	49
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1.	Analisis Deskriptif.....	59
4.2.	Analisis Statistik.....	63
4.3.	Pembahasan	74
BAB V	SIMPULAN	80
5.1.	Simpulan.....	80
5.2.	Keterbatasan	81
5.3.	Implikasi.....	82
5.3.1	Implikasi Praktis.....	82
5.3.2	Implikasi Teoritis	84

DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Game Terpopuler.....	2
Tabel 1. 2 Data Hasil Riset	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Distribusi Variabel <i>User Loyalty</i> (Y).....	41
Tabel 3. 2 Distribusi variabel <i>E-WOM</i> (X1)	42
Tabel 3. 3 Distribusi variabel <i>Electronic Service Quality</i> (X2)	43
Tabel 3. 4 Distribusi Variabel <i>User Experience</i> (X3).....	43
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Alamat	61
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-WOM</i>	64
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Experience</i>	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Loyalty</i>	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4. 12 Uji F	73
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Empiris.....	37
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Gambar 4. 2 Hasil Uji Noemalitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	90
Lampiran 2. Identitas Responden.....	93
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	96
Lampiran 4. Uji Validitas.....	101
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	104
Lampiran 6. Uji asumsi Klasik.....	105
Lampiran 7. Uji Hipotesis	106
Lampiran 8. r Tabel.....	107
Lampiran 9. t Tabel	108
Lampiran 10. F Tabel.....	110
Lampiran 11. Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi	111
Lampiran 12. Kartu Konsultasi Skripsi.....	112

