

***PENGARUH EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM)  
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN  
PEMAIN GAME ARKNIGHTS MELALUI KEPUASAN: STUDI PADA  
KOMUNITAS @ARKNIGHTSFESS DI TWITTER***

***SKRIPSI***



***OLEH:***

**RAIHAN ADILLAH YULIANTI  
NPM. 22042010150**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2026**

**PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM)  
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN  
PEMAIN GAME ARKNIGHTS MELALUI KEPUASAN: STUDI PADA  
KOMUNITAS @ARKNIGHTSFESS DI TWITTER**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**RAIHAN ADILLAH YULIANTI**  
**NPM. 22042010150**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM)**

**TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN PEMAIN *GAME***

**ARKNIGHTS MELALUI KEPUASAN: STUDI PADA KOMUNITAS**

**@ARKNIGHTSFESS DI TWITTER**

**Disusun Oleh:**

**Raihan Adillah Yulianti**

**NPM. 22042010150**

**Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, S.T., M.Si**

**NIP. 196112241989031007**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik**

**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si**

**NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM)  
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN PEMAIN GAME  
ARKNIGHTS MELALUI KEPUASAN: STUDI PADA KOMUNITAS  
@ARKNIGHTSFESS DI TWITTER

Disusun Oleh:

Raihan Adillah Yulianti

NPM. 22042010150

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu, Sosial, Budaya, dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 31 Agustus 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua

Dr. Ir. Rusdi Hidayat N. S.T., M.Si  
NIP. 196112241989031007

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM, MA  
NIP. 197712042025211022

2. Sekretaris

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si  
NIP. 196805011994032001

3. Anggota

Dr. Ir. Rusdi Hidayat N. S.T., M.Si  
NIP. 196112241989031007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si  
NIP. 196804182021211006

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raihan Adillah Yulianti  
NPM : 22042010150  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\*~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Agustus 2026  
Yang Membuat pernyataan



Raihan Adillah Yulianti  
NPM. 22042010150

## ABSTRAK

**RAIHAN ADILLAH YULIANTI, 22042010150 PENGARUH  
*EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM) TERHADAP NIAT  
PENGUNAAN BERKELANJUTAN PEMAIN GAME ARKNIGHTS  
MELALUI KEPUASAN: STUDI PADA KOMUNITAS  
@ARKNIGHTSFESS DI TWITTER**

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (*continuance use intention*) pemain *mobile gacha game* menggunakan kerangka *Expectation Confirmation Model* (ECM) dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Studi ini bertujuan mengatasi tingginya angka *user churn* dengan memperluas ECM melalui penambahan ekspektasi awal sebagai anteseden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 146 pemain aktif komunitas Twitter @arknightsfess dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM pada SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap konfirmasi, kepuasan, dan niat keberlanjutan. Konfirmasi berpengaruh kuat terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan. Persepsi kegunaan terbukti menjadi pendorong langsung paling dominan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Sebaliknya, kepuasan tidak memiliki pengaruh langsung maupun mediasi yang signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada taraf signifikansi 5% ( $P > 0,05$ ), yang menegaskan bahwa retensi pemain terutama digerakkan oleh kegunaan kognitif dan strategi pemecahan masalah daripada kepuasan emosional sesaat. Temuan ini memperluas penerapan ECM pada industri hiburan digital sekaligus memberikan masukan praktis bagi pengembang game dalam merancang strategi retensi pengguna.

**Kata Kunci:** *Expectation Confirmation Model, Continuance Use Intention, Kepuasan, Persepsi Kegunaan, Arknights.*

## ABSTRACT

**RAIHAN ADILLAH YULIANTI, 22042010150 THE IMPACT OF  
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM) ON CONTINUANCE  
USE INTENTION OF ARKNIGHTS GAME PLAYERS THROUGH  
SATISFACTION: A STUDY ON @ARKNIGHTSFESS TWITTER  
COMMUNITY**

*This study analyzes the factors influencing the continuance use intention of mobile gacha game players using the Expectation Confirmation Model (ECM) framework with player satisfaction as a mediating variable. It aims to address high user churn rates by extending the ECM with pre-adoption expectation as an explicit antecedent. Data were collected via questionnaires from 146 active players in the @arknightsfess Twitter community and analyzed using PLS-SEM on SmartPLS 4. The results show that expectation significantly affects confirmation, satisfaction, and continuance intention. Confirmation strongly drives perceived usefulness and satisfaction. Perceived usefulness serves as the primary and most dominant direct driver of continuance use intention. Conversely, satisfaction does not exhibit a statistically significant direct or mediating effect on continuance use intention at the 5% level ( $P > 0.05$ ), highlighting that player retention is governed primarily by cognitive and strategic problem-solving utility rather than transient emotional satisfaction. These findings extend ECM applicability to the digital entertainment industry and provide practical insights for game developers in designing effective user retention strategies.*

**Keywords:** *Expectation Confirmation Model, Continuance Use Intention, Satisfaction, Perceived Usefulness, Arknights.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM) TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN PEMAIN GAME ARKNIGHTS MELALUI KEPUASAN: STUDI PADA KOMUNITAS @ARKNIGHTSFESS DI TWITTER”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
3. Bapak Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, S.T., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.

4. Seluruh jajaran staf pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa studi.
5. Kedua orang tua, kakak, dan adik tercinta yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, kasih sayang, dukungan finansial, serta senantiasa menjadi penguat bagi penulis untuk berjuang dan menyelesaikan studi ini dengan sebaik-baiknya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 31 Agustus 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                                          |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                                          | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                           | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>                                              | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                     | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                    | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                               | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                             | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                 | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                | 8           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                                              | 9           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                                             | 10          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                                       | <b>11</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                           | 11          |
| 2.2.1 Sistem Informasi Bisnis .....                                                      | 14          |
| 2.2.1.1 Perspektif Sistem Informasi Bisnis dan Perilaku Pasca-Adopsi .....               | 14          |
| 2.2.1.2 Tujuan Sistem Informasi Bisnis .....                                             | 16          |
| 2.2.1.3 Peran Sistem Informasi Bisnis .....                                              | 17          |
| 2.2.2 <i>Expectation Confirmation Model</i> .....                                        | 19          |
| 2.2.2.1 Ekspektasi ( <i>Expectation</i> ) .....                                          | 21          |
| 2.2.2.2 Konfirmasi ( <i>Confirmation</i> ).....                                          | 24          |
| 2.2.2.3 Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).....                                            | 27          |
| 2.2.2.4 Persepsi kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....                          | 30          |
| 2.2.3 Niat penggunaan berkelanjutan ( <i>Continuance Use Intention</i> ).....            | 32          |
| 2.2.4 Hubungan Antar Variabel .....                                                      | 35          |
| 2.2.4.1 Hubungan antara <i>Expectation</i> dengan <i>Confirmation</i> .....              | 35          |
| 2.2.4.2 Hubungan antara <i>Expectation</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....              | 36          |
| 2.2.4.3 Hubungan antara <i>Expectation</i> dengan <i>Continuance Use Intention</i> ..... | 36          |
| 2.2.4.4 Hubungan antara <i>Confirmation</i> dengan <i>Perceived Usefulness</i> ..        | 37          |
| 2.2.4.5 Hubungan antara <i>Confirmation</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....             | 38          |
| 2.2.4.6 Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>Satisfaction</i> ..        | 38          |

|                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.4.7 Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>Continuance Use Intention</i> .....                                       | 39        |
| 2.2.4.8 Hubungan antara <i>Satisfaction</i> dengan <i>Continuance Use Intention</i> .....                                               | 40        |
| 2.2.4.9 Peran <i>Satisfaction</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> .....          | 41        |
| 2.2.4.10 Peran <i>Satisfaction</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> ..... | 41        |
| 2.3 Kerangka Berpikir.....                                                                                                              | 42        |
| 2.4 Hipotesis .....                                                                                                                     | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                                  | <b>46</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                                                                                               | 46        |
| 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....                                                                                   | 46        |
| 3.2.1 Definisi Operasional.....                                                                                                         | 46        |
| 3.2.2 Pengukuran Variabel.....                                                                                                          | 54        |
| 3.3 Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel .....                                                                                        | 56        |
| 3.3.1 Populasi .....                                                                                                                    | 56        |
| 3.3.2 Sampel.....                                                                                                                       | 56        |
| 3.3.3 Teknik Penarikan Sampel .....                                                                                                     | 58        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                                        | 59        |
| 3.4.1 Jenis Data .....                                                                                                                  | 59        |
| 3.4.2 Sumber Data .....                                                                                                                 | 60        |
| 3.4.3 Metode Pengumpulan Data .....                                                                                                     | 61        |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                                                                                                           | 62        |
| 3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....                                                                                               | 63        |
| 3.5.2 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                                                            | 64        |
| 3.5.3 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....                                                                            | 66        |
| 3.5.4 Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ) .....                                                                                      | 67        |
| 3.6 Jadwal Penelitian .....                                                                                                             | 68        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                | <b>70</b> |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian .....                                                                                                     | 70        |
| 4.1.1 Profil Perusahaan.....                                                                                                            | 70        |
| 4.1.2 Logo Perusahaan .....                                                                                                             | 72        |
| 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....                                                                                              | 74        |
| 4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                                                                                      | 74        |
| 4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                              | 75        |
| 4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                                                  | 75        |
| 4.2.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bermain Arknights.....                                                                     | 76        |

|                                                                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Durasi Bermain Per Hari.....                                                                       | 77         |
| 4.3 Variabel – Variabel Penelitian .....                                                                                                   | 78         |
| 4.3.1 Deskripsi Variabel <i>Expectation</i> (X1) .....                                                                                     | 78         |
| 4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Confirmation</i> (X2) .....                                                                                    | 83         |
| 4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X3).....                                                                             | 91         |
| 4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i> (Z).....                                                                                      | 96         |
| 4.3.5 Deskripsi Variabel <i>Continuance Use Intention</i> (Y).....                                                                         | 102        |
| 4.4 Hasil Penelitian .....                                                                                                                 | 107        |
| 4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                                                               | 108        |
| 4.4.1.1 Uji Validitas Konvergen.....                                                                                                       | 111        |
| 4.4.1.2 Uji Validitas Diskriminan .....                                                                                                    | 115        |
| 4.4.1.3 Uji Reliabilitas.....                                                                                                              | 116        |
| 4.4.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....                                                                               | 118        |
| 4.4.2.1 Koefisien Determinasi ( <i>R – Square</i> ) .....                                                                                  | 118        |
| 4.4.2.2 Ukuran Efek ( <i>F – Square</i> ) .....                                                                                            | 119        |
| 4.4.3 Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ).....                                                                                          | 121        |
| 4.4.3.1 Analisis Pengaruh Langsung ( <i>Path Coefficient</i> ) .....                                                                       | 121        |
| 4.4.3.2 Analisis Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Specific Indirect Effect</i> ) ...                                                           | 123        |
| 4.5 Pembahasan.....                                                                                                                        | 124        |
| 4.5.1 Pengaruh <i>Expectation</i> terhadap <i>Confirmation</i> (H1).....                                                                   | 124        |
| 4.5.2 Pengaruh <i>Expectation</i> terhadap <i>Satisfaction</i> (H2) .....                                                                  | 125        |
| 4.5.3 Pengaruh <i>Expectation</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> (H3) .                                                         | 126        |
| 4.5.4 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (H4) .....                                                         | 127        |
| 4.5.5 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Satisfaction</i> (H5).....                                                                  | 127        |
| 4.5.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> (H6) .....                                                         | 128        |
| 4.5.7 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> (H7) .....                                            | 128        |
| 4.5.8 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> (H8) .                                                        | 129        |
| 4.5.9 Peran <i>Satisfaction</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> (H9) .....          | 130        |
| 4.5.10 Peran <i>Satisfaction</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> (H10)..... | 130        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                    | <b>132</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                                       | 132        |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                            | 134        |
| 5.2.1 Saran Pengembang & Penerbit <i>Game</i> .....                                                                                        | 134        |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....                                                                                                | 135        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                | <b>136</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                             |     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....                                                  | 11  |
| Tabel 3.1  | Definisi Operasional.....                                                   | 47  |
| Tabel 3.2  | Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> ) Skala Likert 1–5..... | 64  |
| Tabel 3.3  | Jadwal Penelitian.....                                                      | 68  |
| Tabel 4.1  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                                | 74  |
| Tabel 4.2  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                       | 75  |
| Tabel 4.3  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                           | 75  |
| Tabel 4.4  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bermain Arkknights.....              | 76  |
| Tabel 4.5  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Durasi Bermain Per Hari.....              | 77  |
| Tabel 4.6  | Deskripsi Variabel <i>Expectation</i> (X1).....                             | 78  |
| Tabel 4.7  | Deskripsi Variabel <i>Confirmation</i> (X2) .....                           | 84  |
| Tabel 4.8  | Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X3).....                    | 91  |
| Tabel 4.9  | Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i> (Z).....                             | 97  |
| Tabel 4.10 | Deskripsi Variabel <i>Continuance Use Intention</i> (Y).....                | 102 |
| Tabel 4.11 | Hasil Outer Loading dan AVE Awal .....                                      | 111 |
| Tabel 4.12 | Hasil Outer Loading dan AVE Akhir.....                                      | 114 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Fornell-Larcker .....                                             | 115 |
| Tabel 4.14 | Uji Reliabilitas Awal.....                                                  | 116 |
| Tabel 4.15 | Uji Reliabilitas Akhir .....                                                | 117 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji R – Square .....                                                  | 118 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji F – Square.....                                                   | 119 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> .....                                     | 121 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Spesific Indirect Effect .....                                    | 123 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Tren Pertumbuhan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2021–2025 ..... | 1   |
| Gambar 1.2 Data Penggabungan Estimasi Pemain Bulanan dari Platform Android dan iOS..... | 3   |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                                      | 42  |
| Gambar 4.1 Logo Hypergryph .....                                                        | 72  |
| Gambar 4.2 Logo Yostar.....                                                             | 72  |
| Gambar 4.3 Hasil Model Konstruksi Reflektif Awal .....                                  | 108 |
| Gambar 4.4 Hasil Model Konstruksi Reflektif Akhir.....                                  | 110 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                                             | 140 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....                                         | 149 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Variabel <i>Expectation</i> .....               | 156 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Jawaban Variabel <i>Confirmation</i> .....              | 161 |
| Lampiran 5 Tabulasi Data Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....      | 166 |
| Lampiran 6 Tabulasi Data Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i> .....              | 171 |
| Lampiran 7 Tabulasi Data Jawaban Variabel <i>Continuance Use Intention</i> ..... | 176 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Outer Loading Awal.....                                     | 181 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Outer Loading Akhir.....                                    | 182 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Fornell – Larcker.....                                     | 183 |
| Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Awal.....                                     | 183 |
| Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Akhir .....                                   | 183 |
| Lampiran 13 Hasil Uji R – square.....                                            | 183 |
| Lampiran 14 Hasil Uji F – square .....                                           | 184 |
| Lampiran 15 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> .....                              | 184 |
| Lampiran 16 Hasil Uji Spesific Indirect Effect.....                              | 184 |
| Lampiran 17 Hasil Uji Plagiarisme.....                                           | 185 |
| Lampiran 18 Letter of Acceptance (LOA).....                                      | 186 |