

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Fadhilah Hadiwijaya  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Harga Item, Nilai Pengalaman dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *game online* CODM  
Dosen Pembimbing : Edward S. Tampubolon, S.T., MM.,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Harga Item, Nilai Pengalaman dan Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pengguna *Game online Call of Duty Mobile*. Sampel yang digunakan berjumlah 71 Respondenn dengan menggunakan angket *online*. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda dengan tiga variabel yang meliputi Harga Item, Nilai Pengalaman dan Kualitas Layanan sebagai variabel independen dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel dependen. Uji Hipotesis menunjukkan t hitung variabel Harga Item (X1)  $(1.398) < t_{tabel} (1.667)$  dan  $Sig. (0,167) > (0,05)$  maka variabel Harga Item (X1) tidak berpengaruh positif Signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y), Lalu untuk variabel Nilai pengalaman, t hitung menunjukkan  $(2.098) > t_{tabel} (1.667)$  dan  $Sig. (0,040) < (0,05)$  maka variabel Nilai Pengalaman (X2), berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y), dan variabel terakhir yaitu Kualitas Layanan (X3) t hitung  $(3.600) > t_{tabel} (1.667)$  dan  $Sig. (0,001) < (0,05)$ , maka variabel Kualitas Layanan (X3), berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Kata Kunci: Harga Item, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Nilai Pengalaman.

Ketua Program Studi Manajemen  
Institut Teknologi Indonesia

(Ir. Katri Widayani, MT)

## ABSTRACT

*This study aims to determine whether Item Price, Experience Value and Service Quality affect Call of Duty Mobile Online Game User Satisfaction. The sample used is 71 Respondennts using an online questionnaire. This study uses multiple linear regression method with three variables which include Item Price, Experience Value and Service Quality as the independen variable and User Satisfaction as the dependen variable. Hypothesis test shows t count variable Price Item (X1) (1.398) < t table (1.667) and Sig. (0.167) > (0.05) then the Item Price variable (X1) has no significant positive effect on the User Satisfaction variable (Y), Then for the experience value variable, t count shows (2.098) > t table (1.667) and Sig. (0.040) < (0.05) then the Experience Value variable (X2), has a significant positive effect on the User Satisfaction variable (Y), and the last variable is Service Quality (X3) t count (3,600) > t table (1,667) and Sig. (0.001) < (0.05), then the Service Quality variable (X3) has a significant positive effect on the User Satisfaction variable (Y).*

*Keywords: Item Price, User Satisfaction, Service Quality, Experience Value.*