

TESIS
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN PREFERENSI
DALAM MEMILIH PLATFORM GAME DIGITAL DENGAN
METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(Studi Kasus: Steam vs. Epic Games Store)



disusun oleh

MUHAMMAD NABIL

23.55.1386

Konsentrasi : Digital Transformation Intelligence

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026

TESIS
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN PREFERENSI
DALAM MEMILIH PLATFORM GAME DIGITAL DENGAN
METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(Studi Kasus: Steam vs. Epic Games Store)

EVALUATING USER SATISFACTION AND PREFERENCES
IN DIGITAL GAME PLATFORM SELECTION: AN END-
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) APPROACH
(Case Study: Steam vs Epic Games)

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Pascasarjana
Program Studi PJJ S2 Informatika



disusun oleh
MUHAMMAD NABIL
23.55.1386
Konsentrasi : Digital Transformation Intelligence

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN PREFERENSI DALAM
MEMILIH PLATFORM GAME DIGITAL DENGAN METODE END-
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

**EVALUATING USER SATISFACTION AND PREFERENCES IN
DIGITAL GAME PLATFORM SELECTION: AN END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) APPROACH**

yang disusun dan diajukan oleh

Muhammad Nabli

23.55.1386

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tesis
pada tanggal 3 Desember 2025

Dosen Pembimbing,



Dhani Ariatmanto, M.Kom, Ph.D.
NIK. 190302197

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN PREFERENSI DALAM MEMILIH PLATFORM GAME DIGITAL DENGAN METODE END- USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

EVALUATING USER SATISFACTION AND PREFERENCES IN DIGITAL GAME PLATFORM SELECTION: AN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) APPROACH

yang disusun dan diajukan oleh

Muhammad Nabil

23.55.1386

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 3 Desember 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Alva Hendi Muhammad, A.Md., S.T., M.Eng., Ph.D

NIK. 190302493

Dr. Andi Sunyoto, S.Kom., M.Kom

NIK. 190302052

Dhanf Ariatmanto, M.Kom, Ph.D.

NIK. 190302197



Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Komputer
Tanggal 3 Desember 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.

NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Muhammad Nabil
NIM : 23.55.1386

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul berikut:

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DAN PREFERENSI DALAM MEMILIH PLATFORM GAME DIGITAL DENGAN METODE END- USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Dosen Pembimbing : Dhani Ariatmanto, M.Kom, Ph.D.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 29 Desember 2025

Yang Menyatakan,

Meterai Asli
Rp 10.000,-



Muhamma Nabil

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister pada Program Studi S2 Teknik Informatika, Program Pascasarjana Universitas Amikom Yogyakarta.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dhani Ariatmanto, M.Kom., Ph.D. selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan tesis ini.
2. Bapak Alva Hendi Muhammad, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku Anggota Tim Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun.
3. Bapak Dr. Andi Sunyoto, S.Kom., M.Kom. selaku Anggota Tim Penguji yang telah memberikan masukan demi penyempurnaan tesis ini.
4. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

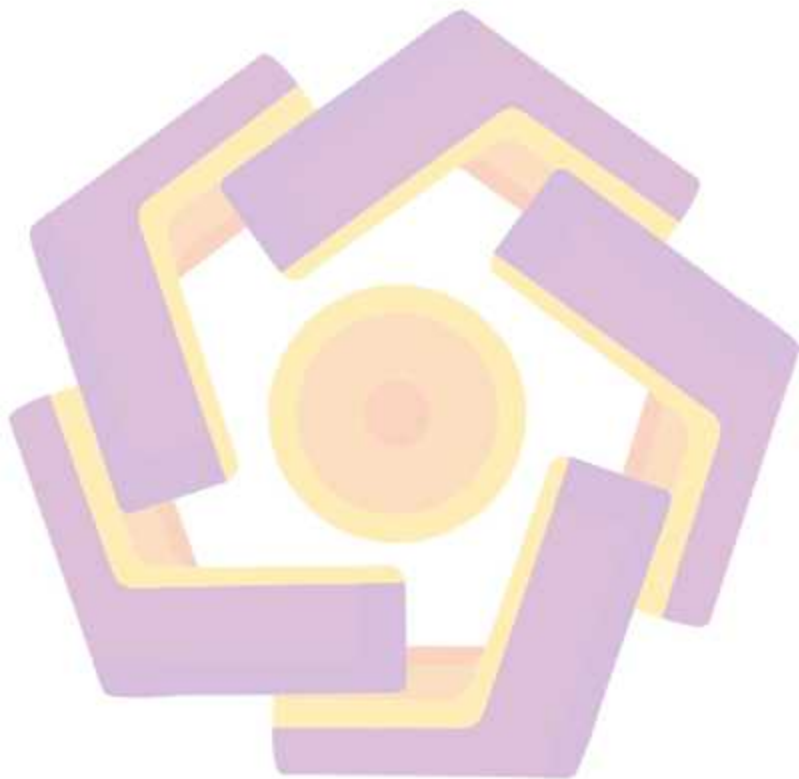
Yogyakarta, 3 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Hipotesis	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.2 Keaslian Penelitian.....	18
2.3 Landasan Teori.....	23
2.3.1. Platform Game Digital.....	23
2.3.2. Platform Game Digital Steam dan Epic Games Store	27
2.3.3. End-User Computing Satisfaction (EUCS)	35
BAB 3 METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Kerangka Konseptual (Framework) Penelitian.....	41
3.2.1. Dasar Teoretis Kerangka Penelitian	41
3.2.2. Pengembangan Kerangka Konseptual Penelitian.....	41
3.2.3. Variabel dalam Kerangka Penelitian	42
3.2.4. Ilustrasi Kerangka Konseptual Penelitian.....	43
3.2.5. Keterkaitan Kerangka Penelitian dengan Hipotesis	44
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4 Metode Statistik dalam Penelitian Kuantitatif	45
3.4.1. Jenis-Jenis Metode Statistik.....	46
3.4.2. Pemilihan Metode Statistik yang Tepat	46
3.4.3. Penjelasan Metode Statistik Spesifik yang Digunakan	47
3.5. Alur Penelitian	48
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1. Karakteristik Responden.....	53
4.1.2. Deskripsi Data Penelitian	62
4.1.3. Pengujian Instrumen Penelitian	64
4.1.4. Hasil Uji Hipotesis.....	83
4.2 Pembahasan.....	87
4.2.1. Pembahasan Hipotesis H1-H6 (Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna)	87
4.2.2. Pembahasan Hipotesis H7-H12 (Hubungan Dimensi EUCS dengan Preferensi Platform)	89
4.2.3. Analisis Kepuasan Pengguna dan Preferensi Dalam Memilih Platform Game Digital.....	89
4.2.4. Rekomendasi untuk Pengembangan Platform Game Digital	93
4.3 Framework Hasil Penelitian.....	99

4.3.1. Deskripsi Framework Hasil Penelitian	99
4.3.2. Ilustrasi Framework Hasil Penelitian	100
4.3.3. Interpretasi Konseptual Framework Hasil Penelitian	102
BAB 5 PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104

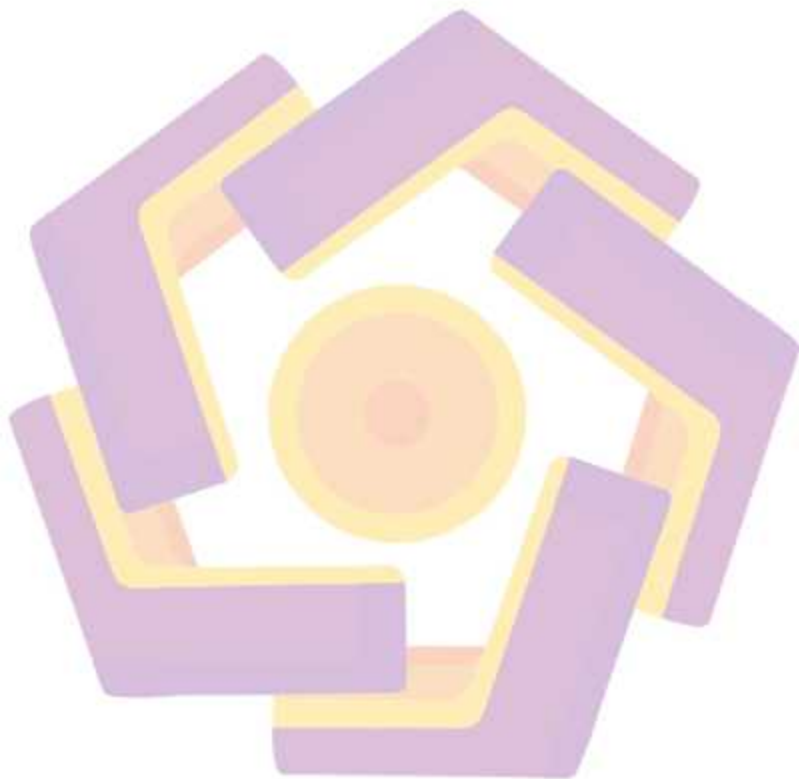


DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks literatur review dan posisi penelitian	19
Tabel 2. Operasional	37
Tabel 3. Profiling: Steam vs Epic Games Store	54
Tabel 4. Profiling Preferensi Pengguna Berdasarkan Dimensi EUCS	57
Tabel 5. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 6. Frekuensi Responden Berdasarkan Platform Game yang Digunakan	59
Tabel 7. Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Pengalaman Bermain Game	59
Tabel 8. Bobot Kontribusi Dimensi EUCS terhadap Kepuasan Pengguna	191
Tabel 9. Tests of Normality (Include Pratform)	64
Tabel 10. Tests of Normality (Without Pratform)	195
Tabel 11. Uji Korelasi	70
Tabel 12. Ranks	74
Tabel 13. Test Statistics	75
Tabel 14. Hypothesis Test Summary	78
Tabel 15. Independent Samples Kurskal Wallis Test Summary	79
Tabel 16. Independent Samples Kurskal Wallis Test Summary	80
Tabel 17. Rekomendasi	90

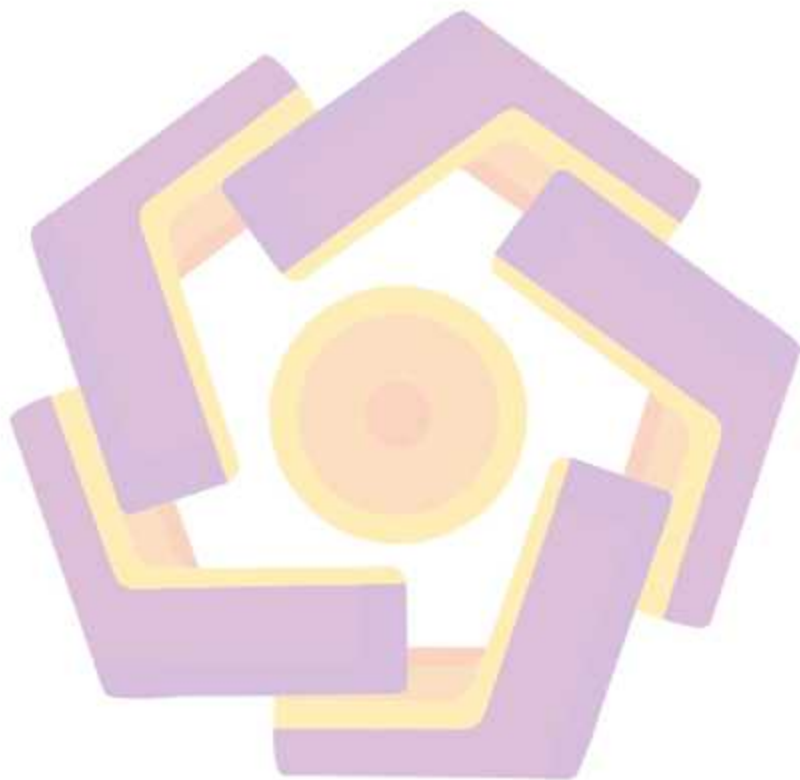
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Dasar EUCS	38
Gambar 2. Kerangka Konseptual Penelitian (Steam dan Epic Games Store)	46
Gambar 3. Alur Penelitian	52
Gambar 4. Kerangka Konseptual Penelitian Berbasis EUCS	115



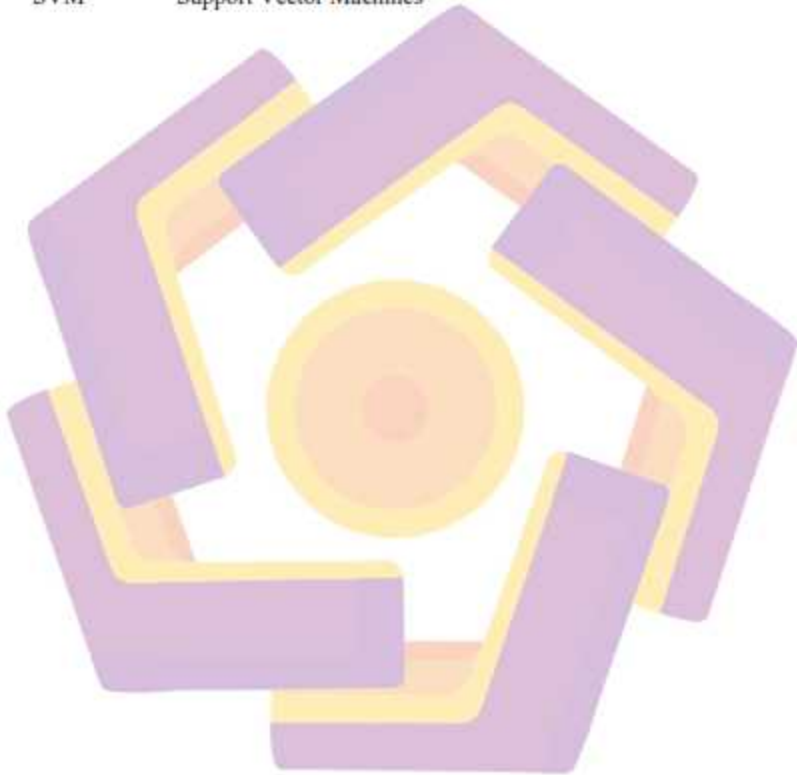
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dataset	15
Lampiran 2 Tabel Hasil A	15



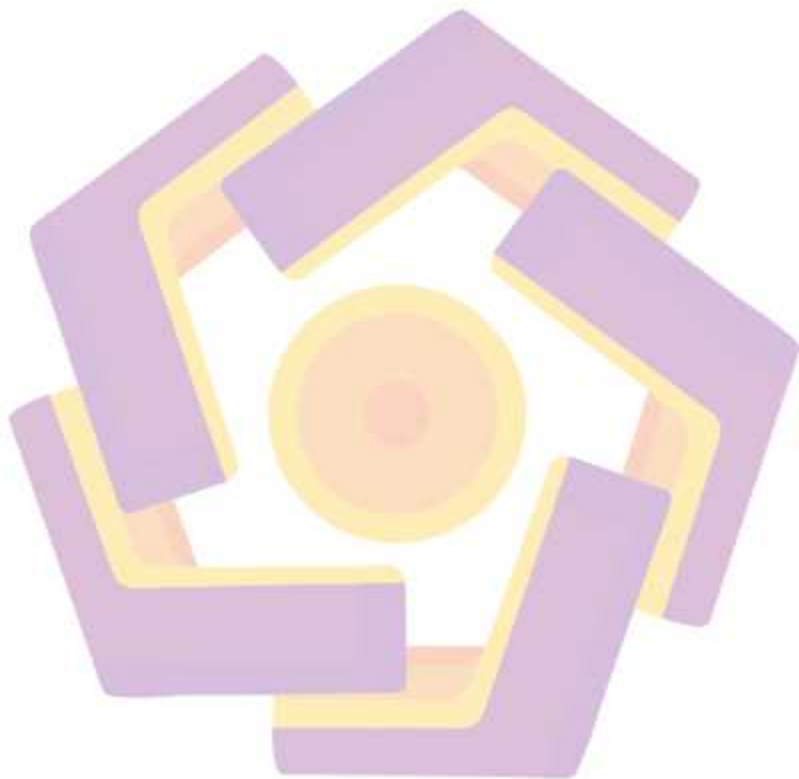
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

Ω	Tahanan Listrik
μ	Konstanta gesekan
ANFIS	Adaptive Network Fuzzy Inference System
SVM	Support Vector Machines



DAFTAR ISTILAH

Vektor	besaran yang mempunyai arah
Eigen Value	akar akar persamaan



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dan preferensi dalam memilih platform game digital, dengan studi kasus perbandingan antara Steam dan Epic Games Store. Menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian ini mengevaluasi lima dimensi utama: *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna kedua platform dan dianalisis menggunakan metode statistik non-parametrik, yaitu uji *Mann-Whitney U* untuk menguji perbedaan kepuasan dan korelasi *Spearman's Rho* untuk menguji hubungan antara kepuasan dengan preferensi pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan pada dimensi *Content* dan *Ease of Use* antara Steam dan Epic Games Store, di mana Steam cenderung unggul dalam variasi konten dan kemudahan operasional. Sebaliknya, tidak ditemukan perbedaan signifikan pada dimensi *Accuracy* dan *Format*. Analisis korelasi mengungkapkan bahwa dimensi *Ease of Use* memiliki pengaruh paling dominan (40%) terhadap kepuasan total pengguna, diikuti oleh *Content* (25%). Temuan ini memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang platform digital untuk memprioritaskan kemudahan navigasi dan kualitas konten guna meningkatkan loyalitas pengguna.

Kata kunci: EUCS, Steam, Epic Games Store, Kepuasan Pengguna, Platform Game Digital.

ABSTRACT

This research aims to analyze user satisfaction levels and preferences in selecting digital game platforms, focusing on a comparative case study between Steam and Epic Games Store. By employing the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, this study evaluates five core dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness.

Data were collected through online questionnaires distributed to users of both platforms and analyzed using non-parametric statistical methods, specifically the Mann-Whitney U test to identify differences in satisfaction levels and Spearman's Rho correlation to examine the relationship between satisfaction and user preferences.

The results indicate significant differences in the Content and Ease of Use dimensions between Steam and Epic Games Store, with Steam generally perceived as superior in terms of content variety and operational simplicity. In contrast, no significant differences were found in the Accuracy and Format dimensions. Correlation analysis reveals that the Ease of Use dimension has the most dominant contribution (40%) to overall user satisfaction, followed by Content (25%). These findings provide strategic recommendations for digital platform developers to prioritize navigation ease and content quality to enhance user loyalty.

Keyword: *EUCS, Steam, Epic Games Store, User Satisfaction, Digital Game Platform*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fenomena global perkembangan platform game digital menunjukkan pertumbuhan pesat baik dari sisi jumlah pengguna maupun ragam platform yang tersedia. Tidak hanya faktor teknis seperti kualitas game, antarmuka, dan kecepatan layanan yang memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi juga faktor sosial seperti komunitas, interaksi antarpemain, dan dukungan pengembang yang semakin berperan penting. Dinamika ini membuat persaingan antar platform semakin ketat, dengan pengguna dihadapkan pada banyak pilihan yang sering kali membingungkan.

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara kita bermain game. Dengan munculnya platform game digital seperti Steam dan Epic Games Store, pengguna memiliki pilihan yang lebih luas dalam memilih game yang sesuai dengan minat dan kebutuhan mereka. Namun, dengan berbagai pilihan yang tersedia, pengguna sering kali menghadapi kesulitan dalam memilih platform yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Dalam konteks Indonesia, dua platform dominan yang menjadi perhatian adalah Steam dan Epic Games Store. Steam lebih dulu hadir dengan basis pengguna besar serta fitur komunitas yang matang, sementara Epic Games Store relatif baru namun agresif dengan strategi pemberian game gratis dan sistem bagi hasil yang

menarik bagi pengembang. Kedua platform ini menjadi representasi menarik untuk dianalisis lebih lanjut mengenai bagaimana preferensi dan kepuasan pengguna terbentuk di tengah banyaknya pilihan platform game digital.

Platform game digital merupakan wujud nyata dari perkembangan teknologi di era digital saat ini. Banyak orang telah mengakses platform seperti Steam dan Epic Games Store karena kemudahan akses yang ditawarkan. Hanya dengan menggunakan PC (Personal Computer) atau Smartphone yang terhubung dengan jaringan internet, pengguna sudah dapat menikmati berbagai game digital. Internet telah mengubah teknologi komunikasi secara masif, memungkinkan orang dari seluruh penjuru dunia terhubung selama memiliki akses internet.

Perkembangan ini juga mempengaruhi industri game, baik dalam hal game edukatif maupun game yang hanya untuk hiburan. Kini, game dapat dibeli secara digital melalui platform seperti Steam dan Epic Games Store, yang semakin memperluas pilihan bagi konsumen. Banyak studio game yang bermunculan dan tidak terbendung, menghasilkan beragam game yang dirilis untuk memenuhi permintaan pasar yang terus berkembang.

Penelitian terkait platform game digital telah berkembang seiring dengan peningkatan popularitas dan penggunaan platform-platform ini. Penelitian ini sering kali berfokus pada kepuasan pengguna, pengalaman pengguna, dan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi pengguna dalam memilih platform tertentu. Misalnya, penelitian oleh Johnson et al. (2018) mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada platform game digital. Mereka menemukan bahwa faktor seperti keandalan, ketersediaan game, dan dukungan

pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Lee dan Hwang (2019) dalam studi mereka menganalisis perbandingan antara berbagai platform game dalam hal fitur dan layanan yang ditawarkan, menyimpulkan bahwa variasi konten dan kemudahan penggunaan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi pilihan pengguna.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa preferensi pengguna terhadap platform game digital dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial dan komunitas. Sebagai contoh, studi oleh Taylor (2019) menemukan bahwa interaksi sosial dan keberadaan komunitas pengguna yang aktif di sekitar platform game digital dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Hal ini diperkuat oleh temuan dari penelitian Smith et al. (2020) yang menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung memilih platform yang menyediakan fitur komunitas seperti forum diskusi, ulasan pengguna, dan dukungan untuk bermain bersama teman. Dengan demikian, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya tidak hanya fitur teknis, tetapi juga aspek sosial dalam menentukan kepuasan dan preferensi pengguna terhadap platform game digital.

Meskipun banyak penelitian yang telah mengkaji kepuasan pengguna pada platform game digital, masih terdapat kekurangan dalam pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan kepuasan antara dua platform besar ini, yaitu Steam dan Epic Games Store. Penelitian yang ada umumnya lebih fokus pada aspek teknis seperti kualitas game, antarmuka pengguna, dan dukungan pelanggan. Namun, sedikit penelitian yang secara eksplisit mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan faktor-faktor

sosial dan komunitas, yang memiliki peran penting dalam mempengaruhi loyalitas pengguna terhadap platform.

Selain itu, meskipun berbagai model pengukuran kepuasan seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan Delone & McLean telah digunakan, model End User Computing Satisfaction (EUCS) masih jarang diterapkan dalam konteks perbandingan antara Steam dan Epic Games Store. Bahkan, ada ketidakjelasan dalam literatur mengenai dimensi EUCS mana yang paling relevan dalam membedakan tingkat kepuasan pengguna antara kedua platform ini. Beberapa dimensi EUCS, seperti kemudahan penggunaan dan keakuratan, mungkin lebih menonjol di satu platform dibandingkan yang lain, namun belum ada penelitian yang secara empirik mengidentifikasi dimensi mana yang menjadi pembeda utama dalam pengalaman pengguna Steam vs Epic Games Store.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengadopsi model EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna secara lebih menyeluruh dan membandingkan pengaruh dimensi teknis dan sosial terhadap kepuasan pengguna di kedua platform game digital tersebut.

Sebagai usulan penerapan model, peneliti menggunakan simulasi dua platform game, yaitu Steam dan Epic Games Store. Steam, yang diluncurkan oleh Valve pada tahun 2003, telah berkembang menjadi salah satu platform distribusi digital terbesar untuk PC gaming. Steam menawarkan berbagai fitur seperti Digital Rights Management (DRM), server pembuat pertandingan, streaming video, dan layanan jejaring sosial. Epic Games Store, di sisi lain, diluncurkan oleh Epic Games pada tahun 2018 dan telah menarik perhatian dengan strategi pemasaran yang

agresif, termasuk pemberian game gratis setiap dua minggu dan pembagian pendapatan yang lebih menguntungkan bagi pengembang. Penggunaan kedua platform ini dalam simulasi bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana model yang diusulkan dapat diterapkan dalam konteks nyata dan bagaimana kinerja kedua platform ini dibandingkan dari perspektif kepuasan pengguna.

Nyoto, Yohan Christanto (2020) menjelaskan bahwa, "Steam adalah layanan distribusi digital video game oleh Valve. Diluncurkan sebagai klien perangkat lunak mandiri pada September 2003 sebagai cara Valve untuk memberikan pembaruan otomatis untuk game mereka, dan diperluas untuk memasukkan game dari penerbit pihak ketiga. Steam juga telah berkembang menjadi etalase game online berbasis web dan seluler digital.

Steam menawarkan Digital Rights Management (DRM), server pembuat pertandingan, streaming video, dan layanan jejaring sosial. Platform Steam adalah platform distribusi digital terbesar untuk PC gaming, yang menampung sekitar 75% ruang pasar pada tahun 2013. Pada 2017, pengguna yang membeli game melalui Steam berjumlah sekitar US \$ 4,3 miliar, mewakili setidaknya 18% dari penjualan game PC global. Layanan ini memiliki lebih dari 34.000 game pada tahun 2019, dengan lebih dari 95 juta pengguna aktif bulanan".

Sementara itu, Julian Abel Suganda & Kurnianing (2023) dalam jurnalnya menjelaskan jika, "Epic Games Inc merupakan perusahaan pengembang software dan game yang berbasis di North Carolina, Amerika Serikat. Epic Games Inc memiliki sebuah aplikasi atau platform bernama Epic Games Store sebagai tempat

mereka untuk menjual produk-produk dan software yang mereka miliki kepada para developer dan gamers. Epic Games Store sendiri sebagai platform penyedia software dan game tentunya memiliki pesaing yang sudah sangat lama ada dalam industri game, yaitu Steam".

Selain itu, platform ini memberikan game gratis setiap dua minggu kepada pengguna, yang menjadi daya tarik tersendiri. Meskipun koleksi game di Epic lebih terbatas dibandingkan dengan Steam, kualitas game yang ditawarkan lebih terjaga, dengan lebih sedikit game yang rusak dan tidak selesai. Epic Games Store juga dikenal dengan pembagian pendapatan yang lebih menguntungkan bagi pengembang, yaitu 88% untuk pengembang dan 12% untuk Epic Games.

Sementara itu, kepuasan pengguna adalah faktor yang subjektif dari perasaan oleh para pengguna, perasaan tersebut dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna saat membandingkan kinerja aplikasi atau produk dengan kinerja aplikasi yang diharapkannya (Sari, Nasir, & Andriyani, 2019). Terdapat salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari suatu aplikasi yaitu dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), metode ini merupakan sebuah metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari sebuah sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi atau aplikasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem atau aplikasi tersebut.

Berdasarkan apa yang dijelaskan di atas, masing-masing platform game digital Steam maupun Epic Game Store tentu memiliki peminatnya sendiri. Akan tetapi terkait kepuasan pengguna dan preferensi seseorang dalam memilih antara Steam dan Epic Games Store akan menjadi sangat dilematis. Maka dari itu, End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah metode. Munthe (2019) mengatakan bahwa, "Pada awalnya model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkadze di tahun 1988, di mana keduanya mengembangkan model evaluasi ini dengan menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerimaan (acceptance) pada sistem yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Penilaian tersebut dapat dilihat dari lima buah perspektif/dimensi yaitu, isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness).

Terdapat beberapa model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna platform game oleh pengguna, diantaranya yaitu Technology Acceptance Model (TAM), Model Delone & Mclean, dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model EUCS sebagai model yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dan preferensi dari platform game berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Menurut Munap, dkk., (2018), "Model penelitian EUCS ini lebih menekankan/berfokus kepada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan kelima dimensi dari EUCS. Instrumen yang dimiliki

metode EUCS bersifat umum sehingga dapat digunakan di segala jenis aplikasi sehingga dinilai cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi. Selain itu EUCS dipilih karena metode EUCS ini mampu untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh baik secara positif maupun negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir". Kemudian, selain itu Damayanti dkk., (2018) menjelaskan, "Penerapan metode EUCS guna mengukur tingkat kepuasan dari sebuah sistem informasi atau aplikasi bukan sebuah hal yang asing untuk dilakukan, model ini banyak dipilih karena telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk menguji terkait reliabilitasnya dan dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

Dari penelitian ini diharapkan penentuan dari model yang terbaik ini dapat menjadi model dalam mengevaluasi kepuasan pengguna khususnya dalam memilih platform game digital. Model yang dikembangkan melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembang platform game dan peneliti dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, model ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat evaluasi yang efektif untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing platform, sehingga dapat membantu pengguna dalam membuat keputusan yang lebih informasi saat memilih platform game digital yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

1.2 Rumusan Masalah

- a) Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dapat

ditetapkan sebagai berikut:

- b) Bagaimana preferensi pengguna dalam memilih platform game digital antara Steam dan Epic Games Store?
- c) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap platform Steam dibandingkan dengan Epic Games Store berdasarkan dimensi EUCS (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu)?
- d) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam memilih platform game digital, dengan memperhatikan perbandingan dimensi teknis dan sosial pada studi kasus Steam dan Epic Games Store?

1.3 Batasan Masalah

- a. Fokus penelitian terbatas pada analisis faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dan preferensi dalam memilih platform game digital antara Steam maupun Epic Games Store. Faktor-faktor ini meliputi, tingkat kepuasan pengguna dan preferensi terkait platform game digital Steam dan Epic Games Store.
- b. Metode yang digunakan untuk analisis yaitu EUCS. Penelitian ini tidak mempertimbangkan sumber data lainnya di luar data yang dibutuhkan untuk metode EUCS.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Mengidentifikasi preferensi pengguna dalam memilih platform game digital antara Steam dan Epic Games Store.
- b. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap platform Steam dibandingkan dengan Epic Games Store berdasarkan dimensi EUCS (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu).

- c. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memilih antara Steam dan Epic Games Store.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Kontribusi ilmiah: Menambah literatur dan penelitian terkait kepuasan pengguna dan preferensi dalam memilih platform game digital.
- b. Pemahaman yang lebih baik: Memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan preferensi pengguna dalam konteks platform game digital.
- c. Rekomendasi untuk pengembang: Memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang dan pengelola platform game digital dalam meningkatkan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

1.6 Hipotesis

Penelitian ini mengadopsi Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang memiliki lima dimensi: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Berdasarkan kelima dimensi tersebut (beserta kepuasan pengguna secara keseluruhan), dirumuskan hipotesis penelitian dalam dua kelompok. Setiap hipotesis disusun dengan hipotesis nol (H_0 : tidak terdapat perbedaan atau hubungan) dan hipotesis alternatif (H_a : terdapat perbedaan atau hubungan). Hipotesis kelompok A (H_1 – H_6) menguji perbedaan tingkat kepuasan antar dua platform menggunakan uji Mann–Whitney (uji nonparametrik untuk membandingkan dua kelompok independen), sedangkan hipotesis kelompok B

(H7–H12) menguji korelasi antara tingkat kepuasan dan preferensi pengguna menggunakan uji Korelasi Rang Spearman.

A. Hipotesis Perbedaan Tingkat Kepuasan antara Steam dan Epic Games Store

H.1. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna pada dimensi **Content** antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

- H₀: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Content antara kedua platform.
- H_a: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Content antara kedua platform.

H.2. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna pada dimensi **Accuracy** antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

- H₀: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Accuracy antara kedua platform.
- H_a: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Accuracy antara kedua platform.

H.3. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna pada dimensi **Format** antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

- H₀: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Format antara kedua platform.
- H_a: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Format antara kedua platform.

H.4. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna pada dimensi **Ease of Use** antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

- H0: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Ease of Use antara kedua platform.
- Ha: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Ease of Use antara kedua platform.

H.5. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna pada dimensi **Timeliness** antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

- H0: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Timeliness antara kedua platform.
- Ha: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan dimensi Timeliness antara kedua platform.

H.6. Terdapat perbedaan tingkat **Kepuasan Total** antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

- H0: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan total antara kedua platform.
- Ha: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan total antara kedua platform.

B. Hipotesis Korelasi antara Kepuasan Pengguna dan Preferensi Platform

H.7. Terdapat hubungan antara kepuasan pada dimensi **Content** dan preferensi pengguna terhadap platform.

- H0: Tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Content dan preferensi pengguna.

- Ha: Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Content dan preferensi pengguna.

H.8. Terdapat hubungan antara kepuasan pada dimensi **Accuracy** dan preferensi pengguna terhadap platform.

- H0: Tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Accuracy dan preferensi pengguna.
- Ha: Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Accuracy dan preferensi pengguna.

H.9. Terdapat hubungan antara kepuasan pada dimensi **Format** dan preferensi pengguna terhadap platform.

- H0: Tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Format dan preferensi pengguna.
- Ha: Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Format dan preferensi pengguna.

H.10. Terdapat hubungan antara kepuasan pada dimensi **Ease of Use** dan preferensi pengguna terhadap platform.

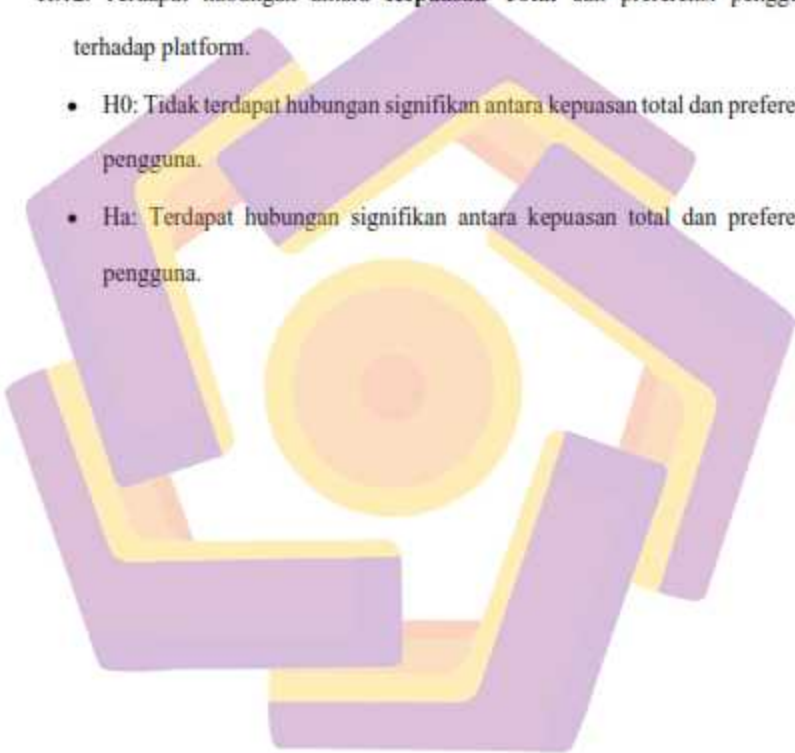
- H0: Tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Ease of Use dan preferensi pengguna.
- Ha: Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Ease of Use dan preferensi pengguna.

H.11. Terdapat hubungan antara kepuasan pada dimensi **Timeliness** dan preferensi pengguna terhadap platform.

- H0: Tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Timeliness dan preferensi pengguna.
- Ha: Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dimensi Timeliness dan preferensi pengguna.

H.12. Terdapat hubungan antara **Kepuasan Total** dan preferensi pengguna terhadap platform.

- H0: Tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan total dan preferensi pengguna.
- Ha: Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan total dan preferensi pengguna.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Game digital merupakan sesuatu yang sangat digemari oleh segala kalangan saat ini, dari yang masih muda maupun tua, game digital memiliki minat yang sangat besar sebagai hiburan manusia yang hidup di era modern. Bahkan, game digital menjadi bagian dari olahraga yang dikompetisikan oleh berbagai negara. Penelitian milik Julian Abel Suganda & Kurnianing Isololipu (2023) mendapati bahwa Personal Computer (PC) gaming mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, terutama pada saat pandemi.

Steam merupakan aplikasi platform gim buatan Valve yang berfungsi sebagai aplikasi distribusi gim yang sangat populer di ekosistem PC Gaming berskala internasional. Menurut tinjauan data yang dilakukan oleh Valve, Steam user base mengalami penambahan hingga 120,4 juta pengguna aktif bulanan dan 62,6 juta pengguna aktif harian di tahun 2020. Jumlah pembelian gim ikut bertambah 21,4% dari tahun 2019. Selain Steam, ada platform distribusi dari para pengembang dan penerbit gim lainnya, seperti: Electronic Arts dengan EA Play, Ubisoft dengan Uplay, CD Projekt Red dengan Galaxy of Gaming (GOG), Activision dengan Battlenet, dan Epic Games dengan Epic Games Store (EGS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Epic Games Inc berhasil dalam menarik pengguna Steam untuk mencoba aplikasi Epic Games Store melalui strategi pemasaran lewat promosi pemberian game-game gratis bulanan yang mereka berikan, tetapi mereka gagal untuk membuat para pengguna Steam beralih ke Epic Games Store, karena mereka tidak memberikan kualitas pelayanan dan fitur yang baik dibandingkan dengan yang Steam berikan kepada para penggunanya.

Seiring dengan mewabahnya game digital di kalangan masyarakat, tentunya sebuah game digital memiliki standar yang ditentukan agar dapat memuaskan para

pengguna game tersebut. Penelitian milik Asep Rifky & Nono Wibisono (2019) menyoroti tentang menawarkan lebih banyak nilai pengalaman, mengelola kualitas layanan dengan baik, dan memberikan biaya transaksi yang dapat diterima, merupakan kunci efektif dalam meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pengguna.. Hasil penelitian menunjukkan ketiga kerangka kerja memiliki signifikansi dan efek positif terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaan aplikasi online mobile game. Nilai pengalaman memiliki efek total yang lebih besar pada kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi online mobile game.

Sementara itu, gejala yang terjadi antara penyedia layanan game digital tentu memiliki tantangan serta ciri khas dalam mengembangkan permainannya agar diminati oleh para pemain game digital yang ada. Mengingat sejak kemunculan pertama video game untuk penduduk Amerika Utara di awal 70-an. Industri game telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa, baik secara ekonomi maupun budaya. Pada awalnya, keuntungan dari industri game di Amerika Serikat bernilai sekitar \$ 200 juta USD pada tahun 1978. Semenjak itu, sektor industri ini tumbuh pesat menjadi sektor industri besar yang bernilai sekitar \$ 52,7 miliar USD pada tahun 2010, dan mengalahkan industri musik dan industri perfilman yang bernilai \$ 35,1 miliar dan \$ 31,8 miliar USD.

Penelitian Abdurrahman Mulachela, Khairur Rizki, & Y.A. Wahyudin (2020) menjelaskan jika kondisi industri game Indonesia yang sedang merugikan negara saat ini disebabkan aktor industri lokal yang tidak mampu bersaing dengan aktor asing dalam pasar domestik industri game Indonesia. Sehingga, penelitian ini dapat dijadikan acuan tentang bagaimana para platform game saling berkompetisi dan dampak dari kompetisi tersebut.

Mempertimbangkan kondisi industri platform game yang harus mengejar income untuk mendapatkan keuntungan, maka ini harus berimbang dengan kualitas yang ditawarkan pula. Maka dari itu, pentingnya menganalisa lebih lanjut terkait kepuasan pada suatu platform game. Bryan Arya Pangestu & Iriani (2022) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan, jika layanan telah memenuhi harapan konsumen namun menurutnya sebuah platform game itu masih perlu dilakukan

perbaikan. Ditinjau dari diagram kar-tesius, terdapat 3 atribut yang dianggap paling penting bagi pengguna yakni adanya garansi produk digital, keamanan produk digital yang ada di akun pengguna, keamanan dan ketepatan sistem pem-bayaran.

Steam dan Epic Games Store merupakan sebuah platform game digital memiliki ketenaran luar biasa dan bersaing pada saat ini, di tengah banyaknya platform game digital yang sangat banyak, menurut penelitian dari Anne Mette Thorhauge and Rune K. L. Nielsen (2021) menjelaskan pada hasil penelitiannya bahwa, "We argue that Epic retains a skin-monopoly, within the game, whereas Steam features a free skin market that transgresses the platform and turns the prosumer into a micro-entrepreneur and the modder into a speculator."

Adapun dalam menganalisis kepuasan maupun preferensi menurut penelitian oleh I Gusti Ngurah Satria Wijaya, I Wayan Kayun Suwastika (2017) menjelaskan bahwa metode EUCS sangat tepat digunakan dalam proses menganalisa kepuasan dari pengguna terhadap suatu aplikasi/platform. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model dasar dari EUCS yang meliputi Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Time Less dapat menunjukkan bagaimana kepuasan pengguna itu dipengaruhi.

2.2 Keaslian Penelitian

Tabel 1. Matriks literatur review dan posisi penelitian

Tuliskan Judul Tesis di Baris Ini

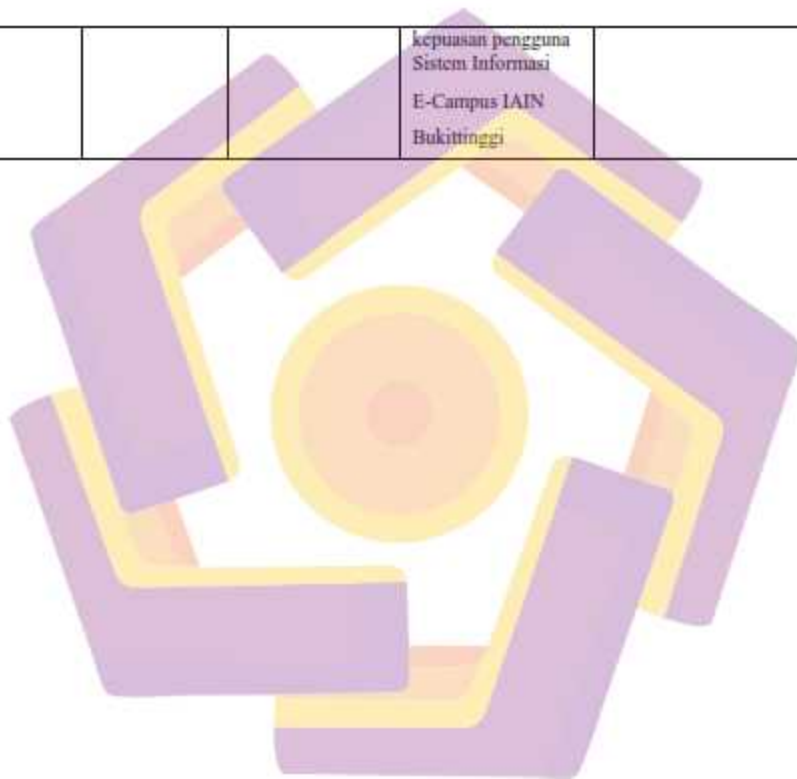
No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1	Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi dan Nilai Pengalaman terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Online Mobile Game	Asep Risky, Nono Wibisono, Industrial Research Workshop and National Seminar (IRWNS), 2019.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami kualitas layanan pada aplikasi online mobile game melalui konstruksi yang telah ditentukan oleh tiga kerangka kerja, yaitu kualitas layanan elektronik, biaya transaksi, dan nilai pengalaman.	Hasil penelitian menunjukkan ketiga kerangka kerja memiliki signifikansi dan efek positif terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaan aplikasi online mobile game.	Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan <i>longitudinal method</i> . Tujuannya agar data yang diperoleh memiliki gambaran yang lebih lengkap. Sehingga penelitian selanjutnya dapat menyajikan temuan baru yang lebih terbaru dan luas	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kualitas layanan, biaya transaksi, dan nilai pengalaman pada aplikasi mobile game, sementara penelitian ini membahas pada platform game digital dengan maksud studi kasusnya menjadi lebih luas lagi.

			Kuisisioner dibagikan kepada 200 pengguna menggunakan skala Likert.			
2	Epic, Steam, and The Role of Skin Betting in Game (Platform) Economics	Anne Mette Thorhauge, and Rune K. L. Nielsen. Sage Journal: Journal of Consumer Culture, 2021.	Untuk mengetahui, <i>"How and why virtual items known as "skins" travel beyond games and into wider online ecosystems where they become tokens in gambling games"</i> .	Penelitian itu menunjukkan bahwa, <i>"We argue that betting with skins purchased on the Steam platform contributes to the wider platform economy. We do this on the basis of a comparative analysis of CounterStrike: Global Offensive and Fortnite: Battle Royale as well as the two platforms on</i>	Kelemahan dari penelitian ini adalah memandang masalah perseteruan antara Steam maupun Epic Games Store hanya dalam sudut pandang ekonomi saja. Sehingga, saran peneliti yaitu memandang masalah ini secara keseluruhan.	Penelitian sebelumnya hanya membahas dalam sudut pandang ekonomi, akan tetapi tidak membahas terkait kelayakan sistem yang mempengaruhi kepuasan serta dorongan untuk lebih memilih pada suatu platform sehingga tidak akan menghasilkan jawaban yang membingungkan.

				<i>which these games exist".</i>		
3	Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction	I Gusti Ngurah Satria Wijaya, I Wayan Kayun Suwastika, STIMIK STIKOM BALI: Konferensi Nasional Sistem & Informatika, 2017.	Untuk mengukur kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pengguna sistem yang dapat menilai kepuasan terhadap sistem.	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, nilai hasil evaluasi isi adalah 3.8425, akurasi adalah 3.825, bentuk adalah 3.703, kemudahan pemakaian adalah 3.600 dan ketepatan waktu adalah 3.709. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi kelima indikator > 3. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, mahasiswa cukup puas dengan aplikasi	Kelemahan dari penelitian ini terletak pada sampel yang digunakan, yakni keterbukaan data pengguna yang menjadi sampel, oleh karena itu bias saja hal ini membuat bahwa data yang ada hanyalah merupakan anomali.	Penelitian sebelumnya tidak menjabarkan secara mendetail terkait data yang diperolehnya. Penyajiannya hanyalah dalam bentuk angka tanpa lampiran. Sementara penelitian ini akan mencantumkan lampiran dalam penyajian data yang telah dikumpulkan agar transparansi pada nilai yang diperoleh merupakan benar-benar dari pengguna.

				Elearning pada STIKOM Bali		
4	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukit Tinggi Menggunakan Metode EUCS	Arif Saputra, Denny Kurniadi, VOTEKNIKA: Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika, 2019.	Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi tersebut. Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi E-Campus Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi (IAIN).	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Variabel <i>Content</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Format</i> , <i>Ease of use</i> , dan <i>Timeliness</i> secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi. Kemudian Variabel <i>Content</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Format</i> , <i>Ease of use</i> , dan <i>Timeliness</i> secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 73,3% terhadap	Kelemahan dalam penelitian ini yaitu tidak adanya penjabaran terkait aplikasi baik dalam bentuk gambar maupun teks. Sehingga akan membingungkan ketika ingin memahami objek penelitian yang dimaksud. Sehingga, baiknya ditampilkanlah aplikasi yang dimaksud, atau dijelaskan secara terperinci agar dapat memasukkan indikator dengan tepat dan mudah dalam penjabarannya.	Penelitian sebelumnya tidak menjelaskan atau memberikan contoh dari Sistem yang dimaksud. Sehingga membuat pembaca kebingungan dalam menganalisis hasil penelitiannya. Sementara, penelitian ini akan menampilkan objek penelitian kemudian akan dipaparkan agar menjadi lebih jelas.

				kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi		
--	--	--	--	---	--	--



2.3 Landasan Teori

2.3.1. Platform Game Digital

Menurut Anggriawan dan Hasugian (2017), platform adalah kombinasi dari perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software). Dengan demikian, platform dapat memberikan berbagai manfaat positif sebagai pelengkap dalam operasionalisasi perangkat. Selain itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) V, platform diartikan sebagai sebuah program, rencana kerja, atau pernyataan kebijakan dari sebuah kelompok atau partai, serta bisa merujuk pada mimbar, panggung, atau pentas. Sedangkan menurut Wikipedia, platform adalah media atau wadah yang digunakan untuk menjalankan perangkat lunak (software).

Dalam dunia game digital, istilah “platform” mengacu pada kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang memungkinkan distribusi, pengunduhan, dan bermain game secara digital (Anggriawan & Hasugian, 2017). Platform ini tidak hanya mencakup konsol game seperti PlayStation atau Xbox, tetapi juga komputer pribadi, perangkat mobile, dan layanan daring yang menyediakan akses ke berbagai game digital.

Pada sistem e-commerce, situs adalah jembatan atau media dalam sudut pandang pengembang untuk berinteraksi secara tidak langsung dengan pengguna, agar mampu mengetahui kebutuhan dari pengguna yang akan menimbulkan kepuasan terhadap suatu produk. Sehingga menjadi tantangan unik bagi pengembang/pemilik e-commerce untuk melakukan pengembangan situs dalam mencari dan mengerti apa keinginan dan kebutuhan pengguna (Barnes, S.J & Vitgen, R. T, 2002)

Dari berbagai situs distribusi digital yang mendunia dan dijangkau oleh berbagai negara Prescott (2019) telah melakukan observasi dan ranking dimana ada beberapa situs distribusi digital game untuk platform komputer diantaranya: (1) Steam; (2) GOG; (3) Xbox; (4) Epic Game Store; (5) Itch.io; (6) Origin; (7) Battle.net; (8) Uplay; (9) Bethesda Launcher; (10) Windows Store.

Peneliti juga mengenal beberapa situs yang telah disebutkan seperti steam, GOG, Epic Games Store, origin, battle.net. Situs steam dan gog.com memiliki banyak fitur yang menunjang pembeli akan terus datang kembali kepada situs tersebut, karena memiliki keunikan masing-masing dalam penyajian layanan yang diberikan, seperti client yang dapat diunduh bagi pelanggan, diskon musiman dan pembelian game dalam bentuk bundel serta fitur wishlist yang berfungsi untuk menyimpan game jika kita belum memiliki uang untuk membelinya.

Kemudahan yang dirasakan pelanggan ini menyebabkan konsumen akan terbiasa melakukan transaksi secara online dan akan saling berbagi informasi dengan pengguna internet lain, sehingga komunikasi termasuk satu karakteristik yang memengaruhi konsumen dalam membandingkan situs (Jayana & Priharsari, 2022).

Reicheld dan Sesser (dalam Jayana & Priharsari, 2022) Karakteristik di atas merupakan kunci-kunci bagi mereka yang berjualan online dalam proses menciptakan kepuasan pelanggannya dan berdampak positif bagi organisasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen atas transaksi yang telah dilakukan, juga berpengaruh besar terhadap komitmen konsumen, mengingat kepuasan dan komitmen adalah dua faktor yang interaktif (Mukherjee dan Nath 2007).

Salah satu contoh utama dari platform game digital adalah Steam, yang dikembangkan oleh Valve Corporation. Steam menawarkan berbagai macam game dari berbagai genre, mulai dari indie hingga AAA. Selain menyediakan game, Steam juga memiliki fitur-fitur seperti multiplayer, komunitas daring, dan layanan cloud saving. Ini memungkinkan pengguna untuk menyimpan progres permainan mereka secara daring dan mengaksesnya dari perangkat manapun. Selain itu, Steam sering menawarkan diskon besar-besaran dan berbagai penawaran menarik yang membuatnya sangat populer di kalangan gamer (Newman, 2013).

Epic Games Store adalah pemain lain yang relatif baru dalam pasar platform game digital. Dikembangkan oleh Epic Games, platform ini telah menarik perhatian banyak pengguna dengan menawarkan permainan gratis setiap bulannya dan pendapatan yang lebih besar bagi pengembang. Epic Games Store juga menonjol dengan berbagai game eksklusif yang tidak tersedia di platform lain. Fitur sosial seperti friend lists dan party systems memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dan bermain bersama teman-teman mereka, memperkuat rasa komunitas di antara para pengguna.

GOG, atau Good Old Games, menawarkan sesuatu yang berbeda dengan fokus pada game-game klasik tanpa DRM (Digital Rights Management). Ini berarti pengguna dapat mengunduh dan memainkan game tanpa harus terhubung ke internet atau melalui proses otentikasi yang kompleks. GOG juga memiliki fitur rollback yang memungkinkan pengguna untuk mengembalikan game ke versi sebelumnya jika mereka mengalami masalah dengan pembaruan terbaru. Ini

memberikan fleksibilitas dan kenyamanan tambahan bagi pengguna, terutama mereka yang menghargai privasi dan kontrol penuh atas konten yang mereka beli.

Origin, platform milik Electronic Arts (EA), menyediakan akses ke berbagai game yang dikembangkan dan diterbitkan oleh EA. Salah satu fitur unggulannya adalah Origin Access, sebuah layanan berlangganan yang memberikan pengguna akses ke berbagai game EA dengan biaya bulanan atau tahunan. Layanan ini memberikan nilai tambah bagi pengguna yang ingin mencoba berbagai game tanpa harus membelinya satu per satu. Selain itu, Origin menawarkan integrasi dengan media sosial dan cloud storage, membuat pengalaman bermain game lebih terhubung dan mudah diakses dari berbagai perangkat.

Uplay, dikembangkan oleh Ubisoft, adalah platform distribusi digital yang terintegrasi dengan game-game Ubisoft. Selain menyediakan game, Uplay menawarkan sistem poin yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan hadiah dalam game dengan menyelesaikan berbagai tantangan. Fitur-fitur seperti achievements, rewards, dan multiplayer yang terintegrasi dengan game-game Ubisoft menambah kedalaman dan keseruan dalam bermain, serta mendorong keterlibatan dan loyalitas pengguna.

Platform-platform ini tidak hanya berfungsi sebagai toko digital untuk membeli dan mengunduh game, tetapi juga sebagai ekosistem yang mendukung berbagai aspek pengalaman bermain game. Dari fitur sosial dan komunitas, hingga layanan cloud dan dukungan teknis, setiap platform berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik bagi penggunanya. Perkembangan teknologi dan inovasi dalam

fitur-fitur ini terus mendorong batasan bagaimana game dapat diakses dan dinikmati, membuat dunia game digital semakin menarik dan dinamis.

2.3.2. Platform Game Digital Steam dan Epic Games Store

Abel Suganda & Kurnianing (2023) menjelaskan bahwa era digital adalah suatu masa di mana semua kegiatan manusia dipermudah dengan adanya teknologi yang mengubah segala aspek kehidupan manusia dari analog menjadi digital. Sebagai contoh, dahulu untuk menikmati musik kita harus membeli CD dan pemutar CD untuk mendengarkannya.

Proses ini membutuhkan usaha ekstra karena harus pergi ke toko musik dan memastikan kita memiliki perangkat yang kompatibel. Namun, dengan kemajuan teknologi, cara kita mengakses musik telah berubah drastis. Sekarang, kita bisa mendengarkan musik secara langsung dan praktis melalui layanan streaming musik online seperti Joox dan Spotify, yang menyediakan jutaan lagu hanya dengan koneksi internet.

Transformasi ini juga terjadi pada industri game. Sebelumnya, game harus dibeli dalam bentuk fisik seperti kaset atau CD. Kini, industri game telah beradaptasi dengan era digital, di mana game-game dijual dan diakses secara online melalui platform distribusi digital seperti Epic Games Store dan Steam. Pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi ini di perangkat mereka, membeli game yang diinginkan, dan langsung memainkannya tanpa memerlukan salinan fisik. Transformasi digital ini tidak hanya memudahkan akses bagi para gamer, tetapi juga membuka peluang lebih besar bagi pengembang game untuk menjangkau audiens yang lebih luas di seluruh dunia.

Epic Games Inc adalah pengembang software dan penerbit video game yang berbasis di Cary, North Carolina, Amerika Serikat. Perusahaan ini didirikan oleh Tim Sweeney yang merupakan pengembang video game pada tahun 1991. Awalnya Epic Games Inc berlokasi di rumah orang tua Tim Sweeney di Potomac, Maryland dan setelah perilisan video game pertama Epic Games yang berjudul ZZT (1991), kesuksesan video game pertama mereka tersebut membawa Epic Games berpindah markas ke Cary hingga saat ini. Epic Games sendiri merupakan perusahaan video game pertama yang berhasil menciptakan aplikasi pembuat video game 3D pertama di dunia dengan nama Unreal Engine. (Abel Suganda & Kurnianing, 2023)

Penemuan Unreal Engine sangat mempengaruhi perkembangan industri game pada saat itu dan hingga kini Unreal Engine yang dibuat oleh Epic Games telah melahirkan banyak game terkenal seperti Valorant, Borderlands, Final Fantasy VIII Remake, Gears of War, dan Fortnite, yang merupakan salah satu game paling laris di Epic Games. Epic Games juga mendukung para pengembang game yang menggunakan Unreal Engine dengan mempromosikan game-game mereka melalui aplikasi Epic Games Store, yang dapat diunduh gratis melalui internet.

Epic Games memberikan penawaran kontrak bagi para pengembang gim dan penerbit gim dalam bentuk exclusivity release, baik Indie atau Triple-A. Gim yang menandatangani kontrak tersebut, hanya boleh mendistribusikan gim mereka di dalam platform aplikasi Epic Games Store selama 1 tahun atau 6 bulan. Banyak di dalam komunitas PC Gaming yang tidak setuju, karena memiliki anggapan bahwa Epic Games membawa permasalahan yang seharusnya hanya ada di console gaming (Xbox dan Playstation) ke dalam ekosistem PC (Kuchera, 2018). Selain itu,

Epic Games Store juga memiliki fitur yang dianggap minim dan tidak selengkap dengan kompetitornya, Steam (Yu, 2021).

Sebagai perusahaan video game, Epic Games memiliki pesaing utama, yaitu Steam, yang sangat terkenal di kalangan gamer bahkan melebihi popularitas Epic Games sendiri. Steam adalah platform untuk menjual berbagai macam game digital, mirip dengan Epic Games Store milik Epic Games Inc. Platform Steam dibuat oleh perusahaan atau pengembang video game bernama Valve. Valve didirikan pertama kali pada tahun 1996 oleh Gabe Newell, yang juga dikenal sebagai Gaben, dan rekannya Mike Harrington.

Valve sebagai pengembang game membuat game pertamanya yang berjudul Half-Life, yang diluncurkan pada November 1998. Pada awalnya, Valve kesulitan merilis game tersebut karena tidak ada penerbit yang mau merilis game mereka, tetapi akhirnya ada sebuah penerbit yang memberikan kesempatan untuk merilis game tersebut, yaitu Sierra OnLine. Game tersebut ternyata sukses besar dan telah terjual jutaan kopi, menjadikannya game yang sangat legendaris hingga saat ini. Setelah kesuksesan tersebut, Valve terus mengembangkan game Half-Life mereka dengan menambahkan berbagai macam expansion pack dan pembaruan terbaru untuk game tersebut, dan akhirnya lima tahun kemudian setelah kesuksesan tersebut, Valve resmi merilis Steam.

Steam sendiri pertama kali diperkenalkan di Game Developers Conference (GDC) pada tahun 2002 dan satu tahun kemudian akhirnya Valve resmi merilis platform Steam. Abel Suganda & Kurnianing (2023) menjelaskan, "Pada awalnya Steam sendiri dibuat oleh Valve untuk mempermudah para pemain mengunduh

berbagai macam update dan patch game-game buatan Valve, akan tetapi Valve berubah pikiran dan ingin menjadikan Steam sebagai platform untuk mendistribusikan game-game digital di PC. Valve juga berharap bahwa dengan adanya platform Steam dapat membantu para developer atau pembuat game dapat dengan mudah merilis game-game yang mereka miliki”.

Awal perilisan Steam juga tidak berjalan dengan baik, karena banyaknya bug dan sulitnya para pemain untuk menggunakan Steam. Stanton (2021) mengatakan bahwa, “Steam merupakan aplikasi platform gim buatan Valve yang berfungsi sebagai aplikasi distribusi gim yang sangat populer di ekosistem PC Gaming berskala internasional. Menurut tinjauan data yang dilakukan oleh Valve, Steam user base mengalami penambahan hingga 120.4 juta pengguna aktif bulanan dan 62.6 juta pengguna aktif harian di tahun 2020. Jumlah pembelian gim ikut bertambah 21.4% dari tahun 2019”.

Menurut Nugroho dan Agustina (2020), social media engagement dapat dilakukan oleh seorang individu untuk memberikan promosi, pemasaran, mengelola relasi, dan memberikan engagement dengan pelanggan yang interaksinya dua arah. Dalam permasalahan ini, CEO Epic Games, Tim Sweeney, membuat tweet yang dianggap secara langsung menantang Steam/Valve, yaitu “We believe the lock-in effect of having a large library of games on a dominant storefront is more powerful than features, and hence a dominant store can only be challenged through exclusives,”.

Ia pun juga menaruh link website ke artikel berita The Verge di mana Bill Gates juga membahas topik yang sama. Ia juga melontarkan tantangan kepada

Steam secara langsung, "If Steam committed to a permanent 88% revenue share for all developers and publishers without major strings attached, Epic would hastily organize a retreat from exclusives (while honoring our partner commitments) and consider putting our own games on Steam," namun reaksi yang diterima pun tidak terlalu positif (McWhertor, 2019)

Meski tidak ada respon yang diberikan pada tweet tersebut oleh pihak Steam, akan tetapi hal tersebut merupakan pernyataan tegas terkait persaingan antara dua kompetitor platform game digital tersebut. Bahkan, persetujuan itu sampai ke kalangan bawah, yaitu pengguna dari masing-masing platform yang berseteru terkait mana platform game digital terbaik. Namun perlu peneliti garis bawahi, bahwa penelitian ini akan fokus ke arah kepuasan pengguna dengan sampel dan standar yang telah peneliti buat.

Selain itu, apa yang dikatakan Prescott (2019), dimana ada beberapa situs distribusi digital game untuk platform komputer selain Steam dan Epic Games Store, yakni: (1) GOG; (2) Xbox; (3) Itch.io; (4) Origin; (5) Battle.net; (6) Uplay; (7) Bethesda Launcher; (8) Windows Store.

1) GOG

GOG.com (Good Old Games) merupakan sebuah platform distribusi digital yang dikembangkan oleh CD Projekt untuk video gamedan film, situs ini memberikan DRM-freevideo game melalui platform digitalnya untuk Windows, macOS dan linux. Distribusi digital berkembang pada tahun 2000-an, bersama kegunaan DRM untuk mengontrol akses terhadap game, yang menaikkan beberapa kebencian dengan pemain. CD Projektmelihat potensi untuk meninjau kembali

pada game-game klasik yang mereka miliki untuk menyajikan versi DRM-free kepada pemain melalui distribusi digital, dengan menggunakan pengalamannya dalam membuat game bekerja pada platform modern dan pilihan lokalisasi yang luas, mereka memiliki alasan untuk membujuk pemain agar membeli produk mereka daripada mengunduhnya secara gratis dalam situs game bajakan.

2) Xbox

Xbox adalah sebuah merek permainan video yang terdiri dari lima konsol permainan video rumahan, serta aplikasi (game), streaming layanan Xbox Cloud Gaming, dan layanan onlinenya seperti Xbox Network dan Xbox Game Pass. Merek ini diproduksi oleh Microsoft Gaming, sebuah divisi dari Microsoft. Merek Xbox pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat pada bulan November 2001, dengan peluncuran Original Xbox, menggantikan Zune sebagai merek hiburan media digital Microsoft dari tahun 2012 hingga 2015. Pada tahun 2022, Microsoft memperluas bisnis gamenya dan mengatur ulang Xbox menjadi bagian dari divisi Microsoft Gaming yang baru saja dibentuk. Di bawah naungan Microsoft Gaming, penerbit game pihak pertama Xbox adalah Xbox Game Studios, ZeniMax Media (Bethesda Softworks) dan Activision Blizzard (Activision, Blizzard Entertainment, dan King) yang memiliki banyak studio dan waralaba yang sukses.

3) Itch.io

Itch.io, yang aktif sejak 2013, adalah toko game digital yang didedikasikan untuk mengkurasi dan menyoroti game indie yang tidak akan ditemukan di tempat lain. Platform ini dikunjungi bukan hanya gamer saja, akan tetapi itch.io banyak

juga dikunjungi karena ada pilihan soundtrack, buku, komik, dan game papan fisiknya yang dapat dibeli.

4) Origin

Origin adalah platform distribusi digital yang dikembangkan oleh Electronic Arts untuk membeli dan memainkan permainan video. Klien perangkat lunak platform ini tersedia untuk komputer pribadi dan platform seluler. Origin berisi fitur sosial seperti manajemen profil, jaringan dengan teman-teman dengan obrolan dan permainan langsung bergabung bersama dengan overlay dalam game, streaming melalui Twitch dan berbagi perpustakaan game dan integrasi komunitas dengan situs-situs jaringan seperti Facebook, Xbox Live, PlayStation Network, dan Nintendo Network.

5) Battle.net

Battle.net adalah game online berbasis Internet, layanan jejaring sosial, distribusi digital, dan platform manajemen hak digital yang dikembangkan oleh Blizzard Entertainment. Layanan ini diluncurkan pada tanggal 31 Desember 1996, diikuti beberapa hari kemudian dengan dirilisnya video game aksi-peran Blizzard Diablo pada tanggal 3 Januari 1997. Battle.net secara resmi berganti nama menjadi "Blizzard Battle.net" pada bulan Agustus 2017, dan perubahannya dikembalikan pada Januari 2021. Battle.net adalah layanan game online pertama yang dimasukkan langsung ke dalam game yang menggunakannya, berbeda dengan antarmuka eksternal yang digunakan oleh layanan online lainnya pada saat itu.

6) Uplay

Uplay (sebelumnya Ubisoft Game Launcher) adalah distribusi digital, manajemen hak digital, multipemain dan layanan komunikasi yang dikembangkan oleh Massive Entertainment untuk memberikan pengalaman yang mirip dengan prestasi / penghargaan yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan game lainnya. Layanan ini disediakan di berbagai platform. Uplay digunakan secara eksklusif oleh game pihak pertama Ubisoft, dan meskipun beberapa pihak ketiga dijual melalui toko Uplay, mereka tidak menggunakan platform Uplay. Respons terhadap platform secara umum negatif, dengan cakupan membandingkannya secara negatif dengan para pesaingnya dan menyebutnya sebagai bagian terburuk dari permainan Ubisoft.

7) Bethesda Launcher

Bethesda Launcher adalah perangkat lunak utilitas game oleh Bethesda Softworks LLC. Platform game menampilkan beberapa game komputer dan konten lain yang tidak dapat ditemukan dari platform distribusi digital lain di pasar.

8) Windows Store

Microsoft Store atau Bursa Microsoft adalah platform distribusi aplikasi untuk Microsoft Windows, dimulai dengan Windows 8 dan Windows Server 2012. Platform ini dapat digunakan untuk menyediakan daftar untuk aplikasi desktop disertifikasi untuk berjalan pada Windows, tetapi juga platform distribusi utama untuk tipe baru aplikasi mobile yang disebut "Aplikasi Gaya Metro" (nama umum) atau "Aplikasi Bursa Windows" (nama resmi). Aplikasi gratis dan berbayar dapat didistribusikan melalui Microsoft Store, dengan aplikasi berbayar dijual mulai dari

US\$1,49 hingga US\$999,99. Windows Store pertama kali dibuat untuk Windows 8 Consumer Preview pada 29 Februari 2012.

2.3.3. End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Kepuasan pengguna akhir memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu platform digital, termasuk platform game seperti Steam dan Epic Games Store. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna, menggunakan model EUCS sebagai kerangka evaluasi. Dengan menganalisis dimensi-dimensi seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dan bagaimana kedua platform tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari kinerja sistem atau aplikasi (Hartawan, 2017). Keberhasilan atau kesuksesan suatu sistem informasi atau suatu aplikasi tidak hanya ditentukan bagaimana sistem tersebut berjalan dan menghasilkan sebuah informasi, tetapi juga mengenai kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi atau sistem yang digunakan.

Metode EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini dapat diartikan menekankan kepuasan atau satisfaction pengguna akhir pada aspek teknologi atau sebuah sistem (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Aspek teknologi yang dimaksud adalah dengan menilai variabel-variabel yang ada dalam sistem tersebut seperti isi, format, keakuratan dan sebagainya.

EUCS adalah sebuah sistem informasi merupakan evaluasi menyeluruh dari pengguna aplikasi maupun sistem informasi berdasarkan pengalaman dari penggunaan aplikasi tersebut (Oktavia, 2012). Dalam EUCS ada lima variabel yang digunakan dalam penilaian kepuasan pelanggan yaitu, content (isi), accuracy (keakuratan), format (bentuk), ease of use (penggunaan) dan timeliness (waktu). Model EUCS dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Model Dasar EUCS

Tarkzadeh & Doll (1991) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu : Isi (content), Akurasi (accuracy), Bentuk (format), Kemudahan Pengguna (ease of use) dan ketepatan waktu (timelines) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen.

Berikut adalah penjelasan masing-masing variabel pada metode yang digunakan:

a. Content (Isi)

Variabel atau dimensi ini mengukur bagaimana kepuasan pengguna yang ditinjau yaitu isi dari suatu aplikasi atau sistem. Isi yang dimaksud umumnya adalah berupa fungsi yang digunakan pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh sistem atau aplikasi (Purwandani, 2018).

b. Accuracy (Keakuratan)

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna dengan keakuratan data maupun informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi untuk para pengguna. Keakuratan sebuah sistem dapat diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang benar ketika mengolah data, selain melihat informasi, keakuratan juga dapat diukur dengan seberapa sering sistem mengalami kesalahan dalam sebuah fitur ataupun dalam pengolahan data saat digunakan pengguna (Setyoningrum, 2020).

c. Format (Bentuk)

Variabel ini mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi user interface atau tampilan yang diberikan oleh sistem atau aplikasi (Kamal, Dyatmika, & Bakhri, 2020). Bentuk seperti laporan atau informasi yang dihasilkan apakah menarik bagi para pengguna dan memudahkan para pengguna ketika menjalankan sistem, karena user interface atau tampilan sistem sangat berpengaruh terhadap efektifitas pengguna menggunakan sistem tersebut.

d. Ease of use (Kemudahan Penggunaan)

Variabel ini berkaitan dengan kepuasan pengguna dari kemudahan sistem tersebut digunakan oleh pengguna atau yang dikenal dengan user friendly ketika memanfaatkan aplikasi seperti mendapatkan data, memasukkan data, mengelola data dan menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna (Perdana, Utami, & Aini, 2021).

e. Timeliness (Ketepatan Waktu)

Variabel ini berkaitan dengan ketepatan waktu sistem, yaitu mengukur kepuasan pengguna dalam ketepatan waktu saat menyajikan data atau informasi

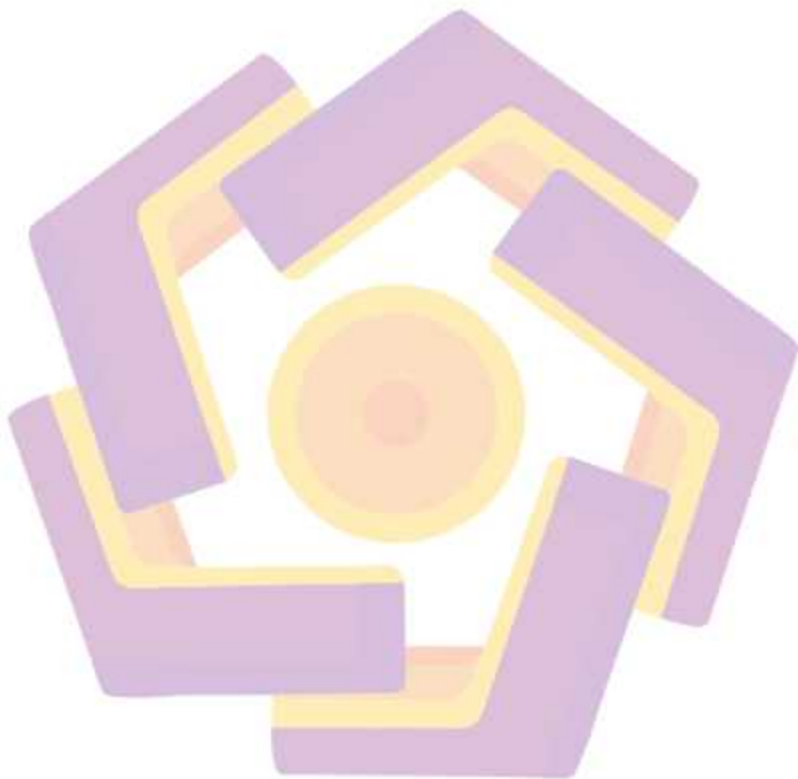
yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang mempunyai ketepatan waktu terbaik dikatakan adalah sistem real time yaitu waktu sebenarnya. Aplikasi harus menyediakan sistem yang cepat dalam mengolah input dan langsung menghasilkan output (Setyoningrum, 2020).

Untuk mempermudah pemahaman dan implementasi dimensi-dimensi EUCS, berikut Adalah tabel operasional yang memetakan setiap dimensi, indikator, dan contoh butir pertanyaan pada kuesioner

Tabel 2 Tabel Operasional

Dimensi	Indikator	Contoh Pertanyaan	Skala Likert	Rujukan
Content	Kualitas dan variasi game yang tersedia	Seberapa puas anda dengan variasi dan kualitas game yang tersedia?	1-5	Doll & Torkzadeh (1988)
Accuracy	Keakuratan informasi tentang game dan pembaruan	Seberapa akurat informasi tentang spesifikasi dan ulasan game yang diberikan		Dalimunthe & Ismiati (2016)
Format	Tampilan antarmuka dan desain visual	Bagaimana pendapat Anda mengenai tata letak dan antarmuka platform?		Munggarhanna et al. (2022)
Ease of Use	Kemudahan penggunaan platform	Seberapa mudah platform ini digunakan untuk mencari dan memainkan game?		Perdana et al. (2021)
Timeliness	Ketepatan waktu pembaruan dan responsivitas fitur	Seberapa cepat platform menyediakan pembaruan game atau patch?		Setyoningrum (2020)

Meski peneliti telah menjabarkan sebanyak 10 platform game digital, akan tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya akan menggunakan Steam dan Epic Games Store sebagai alat untuk melakukan simulasi analisis data menggunakan teori EUCS di atas.



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan eksplanatori. Penelitian ini menggunakan Steam dan Epic Games Store sebagai studi kasus representatif dari fenomena umum platform game digital. Pemilihan kedua platform ini bukan hanya untuk membandingkan performa keduanya, tetapi juga untuk menggambarkan dinamika persaingan, preferensi pengguna, serta faktor teknis dan sosial yang secara garis besar dapat mewakili platform distribusi game digital lainnya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan tidak hanya relevan pada konteks Steam dan Epic Games Store, tetapi juga dapat memberikan wawasan lebih luas mengenai bagaimana platform digital dikaji dari sudut pandang kepuasan pengguna. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena kepuasan dan preferensi pengguna dalam memilih platform game digital antara Steam dan Epic Games Store. Penelitian eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti, seperti kepuasan pengguna dan preferensi berdasarkan dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS). Langkah-langkah penelitian dimulai dari perumusan masalah, pengembangan kerangka teori berdasarkan model EUCS, pengumpulan data melalui studi literatur dan kuesioner, analisis data menggunakan metode statistik, hingga penarikan kesimpulan dan rekomendasi.

3.2 Kerangka Konseptual (Framework) Penelitian

3.2.1. Dasar Teoretis Kerangka Penelitian

Penelitian ini disusun berdasarkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem atau platform digital. Model EUCS menilai kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.

Model EUCS dipilih karena relevan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna pada platform digital yang bersifat interaktif dan berbasis sistem informasi. Dalam konteks penelitian ini, EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap platform distribusi game digital, khususnya Steam dan Epic Games Store.

Selain mengukur kepuasan pengguna, penelitian ini juga mengkaji preferensi pengguna, yaitu kecenderungan pengguna dalam memilih atau menggunakan suatu platform digital sebagai platform utama. Preferensi pengguna diasumsikan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap platform tersebut.

3.2.2. Pengembangan Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan landasan teori EUCS, penelitian ini mengembangkan kerangka konseptual yang menghubungkan dimensi kepuasan pengguna dengan preferensi pengguna dalam memilih platform digital.

Kerangka konseptual penelitian ini mencakup dua jenis pengujian utama, yaitu:

1. Pengujian Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan pengguna antara dua platform digital yang dibandingkan berdasarkan masing-masing dimensi EUCS serta kepuasan total pengguna.

2. Pengujian Hubungan antara Kepuasan dan Preferensi Pengguna

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan pengguna memiliki hubungan dengan preferensi pengguna dalam memilih platform digital.

Dalam kerangka ini, lima dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness) diposisikan sebagai variabel yang membentuk kepuasan total pengguna. Selanjutnya, kepuasan total pengguna diasumsikan memiliki hubungan dengan preferensi pengguna dalam memilih platform digital.

Kerangka penelitian ini dirancang bersifat generik dan adaptif, sehingga tidak hanya terbatas pada platform game digital, tetapi juga dapat diterapkan pada berbagai jenis platform digital lainnya seperti platform e-commerce, e-learning, sistem informasi organisasi, maupun aplikasi berbasis web.

3.2.3. Variabel dalam Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang dikembangkan, variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Pengguna (EUCS)

- Content
- Accuracy
- Format
- Ease of Use
- Timeliness

2. Variabel Kepuasan Total

- Total Satisfaction

3. Variabel Preferensi Pengguna

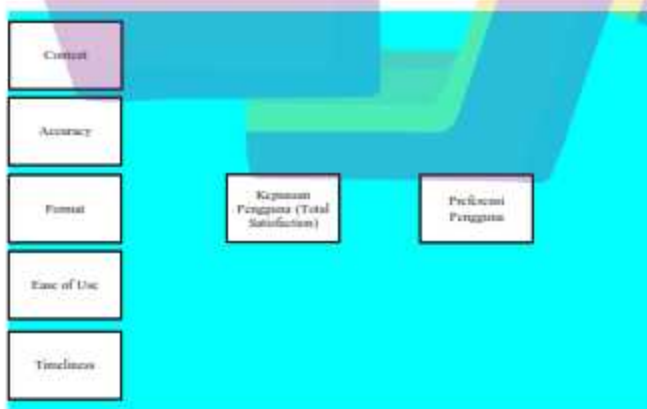
- Preferensi pengguna dalam memilih platform digital

Kelima dimensi EUCS digunakan untuk mengukur persepsi kepuasan pengguna terhadap platform digital, sedangkan kepuasan total dan preferensi pengguna digunakan untuk melihat dampak kepuasan terhadap kecenderungan pengguna dalam memilih platform.

3.2.4. Ilustrasi Kerangka Konseptual Penelitian

Ilustrasi kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antara dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, dengan kepuasan pengguna serta preferensi pengguna dalam memilih platform game digital. Dimensi-dimensi EUCS merepresentasikan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan platform digital. Kepuasan pengguna diposisikan sebagai variabel yang menghubungkan persepsi tersebut dengan preferensi pengguna.

Dalam penelitian ini, Steam dan Epic Games Store berperan sebagai objek penelitian yang dibandingkan berdasarkan persepsi kepuasan pengguna terhadap masing-masing dimensi EUCS, tanpa diposisikan sebagai variabel dalam kerangka konseptual.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian (Steam dan Epic Games Store)

3.2.5. Keterkaitan Kerangka Penelitian dengan Hipotesis

Kerangka konseptual penelitian ini menjadi dasar dalam perumusan hipotesis penelitian. Hipotesis H1 hingga H6 disusun untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan pengguna antar platform berdasarkan masing-masing dimensi EUCS dan kepuasan total. Selanjutnya, hipotesis H7 hingga H12 disusun untuk menguji hubungan antara dimensi kepuasan pengguna dan preferensi pengguna dalam memilih platform digital.

Dengan demikian, kerangka penelitian ini memastikan bahwa hipotesis, metode analisis, hasil pengujian, dan kesimpulan penelitian tersusun secara sistematis dan saling berkaitan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam rangka mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu studi literatur dan kuesioner.

1) Studi Literatur

Metode ini dilakukan dengan mencari atau mengkaji literatur yang ada serta membaca literatur yang sesuai dan berhubungan dengan tema penelitian yang dijalankan. Literatur yang dibaca yakni berupa buku, jurnal atau paper yang berhubungan dan dapat menambah informasi bagi peneliti mengenai tema penelitian yang diambil. Dengan membaca literatur mengenai kepuasan pengguna ataupun jurnal yang membahas metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yakni penelitian sebelumnya, maka peneliti mendapatkan informasi atau referensi tambahan dalam menyelesaikan penelitian tesis ini.

2) Kuesioner

Kuesioner ini dapat dikatakan juga sebagai survei karena isi dari kuesioner merupakan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disebar dan isi oleh para responden. Pembuatan dan pengisian kuesioner menggunakan bantuan

fitur Google Form, lalu dalam penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkannya lewat media sosial seperti WhatsApp dan Instagram.

Pendekatan yang digunakan dalam pemilihan responden adalah non-probability sampling, dengan teknik convenience sampling, di mana responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi. Kuesioner ini mencakup pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi EUCS, seperti content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Teknik ini cocok karena memungkinkan penelitian untuk mengakses pengguna platform game dengan cepat dan praktis, meskipun hasilnya hanya berlaku untuk kelompok yang terjangkau oleh saluran ini. Peneliti mengumpulkan data dari 76 responden yang aktif menggunakan Steam dan Epic Games Store, berdasarkan kriteria inklusi yang sudah ditentukan, seperti usia di atas 18 tahun dan pengalaman bermain game minimal 6 bulan.

Penyebaran kuesioner ini dilakukan sesuai dengan jumlah data yang diperlukan, seluruh data kuesioner sudah didapatkan dan jika sudah mencapai target maka data tersebut diproses dan diklasifikasikan menggunakan aplikasi pengolahan data yaitu Microsoft Excel 2019. Untuk skala yang digunakan dalam penelitian yaitu skala likert yang terdiri atas lima poin pada setiap pertanyaan nantinya yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4) dan sangat setuju (5).

3.4 Metode Statistik dalam Penelitian Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik sebagai alat utama untuk menganalisis data kepuasan pengguna platform game digital (Steam dan Epic Games Store) berdasarkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode statistik didefinisikan sebagai prosedur bertahap mulai dari pengumpulan hingga penyajian data, yang merupakan cabang ilmu matematika berfokus pada pengembangan dan studi metode untuk pengumpulan,

analisis, interpretasi, dan penyajian data empiris. Penelitian kuantitatif sendiri merupakan investigasi ilmiah sistematis yang memanfaatkan data terukur serta teknik statistik, matematika, atau komputasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik, dengan tujuan menggeneralisasi temuan dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variable.

3.4.1. Jenis-Jenis Metode Statistik

Metode statistik dalam penelitian kuantitatif dibagi menjadi dua kategori utama:

- **Statistika Deskriptif:** Digunakan untuk menggambarkan data secara apa adanya tanpa kesimpulan umum, meliputi teknik seperti Mean (rata-rata), Median (nilai tengah), Mode (nilai modus), Frekuensi, Range (rentang), Standar Deviasi (penyimpangan standar), Skewness (kemiringan distribusi), Minimum, Maksimum, dan Varians. Teknik ini berguna untuk menyajikan karakteristik responden, seperti distribusi usia atau preferensi platform.

Statistika Inferensial: Digunakan untuk membuat kesimpulan atau prediksi berdasarkan sampel terhadap populasi, dibagi menjadi parametris (mengasumsikan distribusi normal, seperti Uji-T dan ANOVA) dan nonparametris (tidak mengasumsikan distribusi tertentu, seperti Spearman's rho dan Kruskal-Wallis). Teknik ini mencakup Analisis Korelasi, Regresi, Analisis Faktor, dan Structural Equation Modelling (SEM).

3.4.2. Pemilihan Metode Statistik yang Tepat

Pemilihan metode statistik disesuaikan dengan jenis data (nominal, ordinal, interval, rasio), tujuan penelitian (deskripsi, perbandingan, hubungan), jenis variabel (terikat/bebas), dan asumsi data (misalnya, normalitas). Dalam penelitian ini, metode nonparametris dipilih karena data EUCS bersifat ordinal (skala Likert) dan tidak selalu normal terdistribusi, untuk menghindari bias hasil. Faktor lain termasuk ukuran sampel dan hipotesis yang diuji, seperti perbedaan kepuasan antar platform.

3.4.3. Penjelasan Metode Statistik Spesifik yang Digunakan

Berikut penjelasan rinci metode statistik yang diterapkan dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas, validitas, normalitas, korelasi, dan perbedaan antar kelompok responden.

A. Spearman's rho (Koefisien Korelasi Peringkat Spearman)

Spearman's rank correlation, atau Spearman rho (ρ atau r_s), adalah teknik statistik non-parametrik untuk menilai kekuatan dan arah asosiasi antara dua variabel dengan data peringkat atau ordinal, tanpa mengasumsikan linearitas. Prinsip kerjanya mengidentifikasi hubungan monotonik (data konsisten meningkat/menurun), dengan rumus standar untuk data tanpa tied ranks. Asumsi utama: tidak ada peringkat sama (jika ada, gunakan korelasi momen produk berdasarkan peringkat). Interpretasi: Nilai ρ berkisar -1 hingga +1 (mendekati -1: korelasi negatif kuat; 0: lemah/tidak ada; +1: positif kuat). Dalam penelitian ini, digunakan untuk menguji korelasi antar dimensi EUCS (misalnya, kualitas informasi dengan preferensi platform). Aplikasi: Cocok untuk data skala Likert.

B. Mann-Whitney U Test

Mann-Whitney U test adalah uji non-parametrik untuk membandingkan dua kelompok independen, alternatif dari uji-t ketika data tidak normal. Prinsip: Gabungkan data kedua kelompok, beri peringkat, jumlahkan peringkat per kelompok, hitung statistik U untuk evaluasi dominasi satu kelompok atas yang lain. Asumsi: Sampel acak/independen, data ordinal/kontinu, distribusi bentuk sama antar kelompok. Interpretasi: H_0 : Median sama; tolak H_0 jika $p < 0.05$ (perbedaan signifikan). Valid untuk median jika distribusi serupa. Digunakan di sini untuk membandingkan kepuasan Steam vs. Epic Games Store.

C. Kruskal-Wallis Test

Uji Kruskal-Wallis adalah non-parametrik untuk membandingkan tiga+ kelompok independen, ekstensi Mann-Whitney. Prinsip: Beri peringkat semua data, hitung rata-rata peringkat per kelompok, uji apakah median sama. Asumsi: Bentuk distribusi identik, kesalahan independen (tidak asumsikan normalitas). Interpretasi: H_0 : Semua median sama; tolak jika $p \leq 0.05$ (setidaknya satu berbeda); ikuti post-hoc (e.g., Dunn's test). Digunakan untuk perbedaan kepuasan berdasarkan usia/pengalaman.

D. Kolmogorov-Smirnov Test (K-S Test)

Uji K-S adalah non-parametrik untuk goodness-of-fit, memeriksa apakah data mengikuti distribusi tertentu (e.g., normal). Prinsip: Hitung D sebagai maksimum perbedaan CDF empiris vs. teoretis. Asumsi: Distribusi kontinu/sepenuhnya ditentukan, sensitif di tengah distribusi. Interpretasi: H_0 : Data sesuai distribusi; tolak jika $p < 0.05$. Rendah kekuatan untuk sampel kecil (<50); gunakan Shapiro-Wilk alternatif. Digunakan untuk uji normalitas data EUCS.

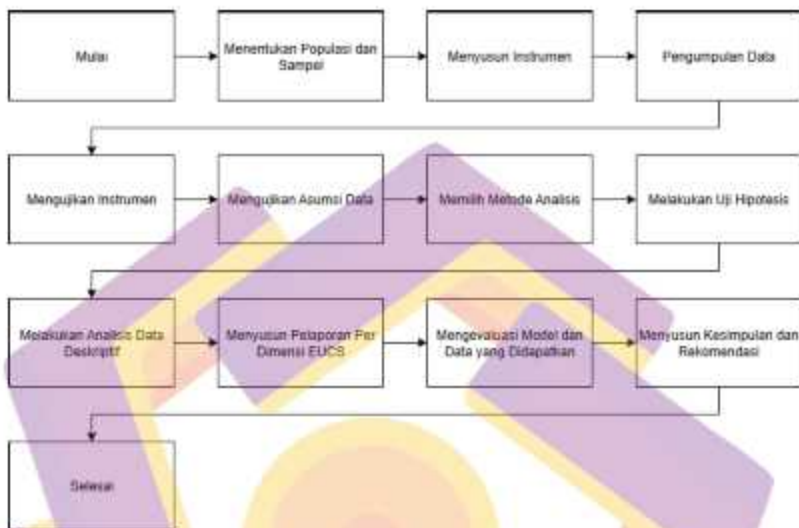
E. Shapiro-Wilk Test

Uji Shapiro-Wilk memeriksa normalitas sampel, kuat untuk sampel kecil. Prinsip: Hitung W sebagai korelasi data terurut vs. skor normal ($W \approx 1$: normal). Asumsi: Sampel acak dari populasi. Interpretasi: H_0 : Data normal; tolak jika $p < 0.05$ (non-normal). Lebih kuat daripada K-S untuk $n < 50$, tapi sensitif untuk n besar. Digunakan untuk validasi asumsi normalitas sebelum uji inferensial.

3.5. Alur Penelitian

Pada penelitian ini terdapat tahapan yang harus dilakukan yaitu Pengumpulan Data, Transformasi Data Set, Analisis Data Deskriptif, Proses Analisis Data

Menggunakan Model EUCS, Menguji Korelasi, Uji-t, dan ANOVA kemudian terakhir Evaluasi Model seperti yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Alur Penelitian

1. Menentukan Populasi dan Sampel

Penelitian ini dimulai dengan menentukan populasi dan sampel. Populasi yang digunakan adalah pengguna platform game digital, dengan fokus pada dua platform utama, yaitu Steam dan Epic Games Store. Sampel penelitian dipilih berdasarkan karakteristik pengguna yang relevan, termasuk usia dan tingkat pengalaman bermain game, untuk memastikan representativitas data yang diperoleh. Pengumpulan sampel dilakukan secara acak namun dengan kriteria yang jelas untuk mencapai populasi yang dapat menggambarkan karakteristik pengguna kedua platform tersebut.

2. Menyusun Instrumen

Langkah berikutnya adalah menyusun instrumen penelitian. Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner yang didasarkan pada model End User Computing Satisfaction (EUCS). Kuesioner ini dirancang untuk mengukur lima dimensi utama yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dimensi-dimensi ini dipilih karena relevansi mereka dalam mengukur kepuasan pengguna platform game digital. Setelah instrumen disusun, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna secara akurat.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan platform seperti Google Form, yang memungkinkan pengumpulan data dari pengguna di berbagai lokasi. Data yang diperoleh bersifat kuantitatif, menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi-dimensi EUCS yang telah ditentukan.

4. Mengujikan Instrumen

Setelah data terkumpul, dilakukan pengujian instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen mengukur aspek yang dimaksudkan dalam penelitian, yaitu kepuasan pengguna. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi kuesioner, memastikan bahwa instrumen dapat memberikan hasil yang stabil jika digunakan pada waktu yang berbeda.

5. Mengujikan Asumsi Data

Pada tahap ini, dilakukan pengujian asumsi data, seperti uji normalitas dan linearitas, untuk menentukan apakah data yang terkumpul memenuhi syarat untuk

dianalisis menggunakan metode parametrik. Jika data tidak terdistribusi normal, maka dilakukan uji non-parametrik untuk memastikan validitas hasil analisis.

6. Memilih Metode Analisis

Berdasarkan hasil pengujian asumsi, metode analisis yang dipilih adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kepuasan mereka terhadap masing-masing platform. Selain itu, dilakukan uji hipotesis untuk membandingkan kepuasan pengguna antara Steam dan Epic Games Store, menggunakan Uji Mann-Whitney atau Kruskal-Wallis sesuai dengan sifat data

7. Melakukan Uji Hipotesis

Pada tahap ini, dilakukan uji hipotesis untuk menguji perbedaan signifikan antara pengguna Steam dan Epic Games Store. Berdasarkan data yang tidak terdistribusi normal, digunakan Uji Mann-Whitney U untuk menguji perbedaan antara kedua kelompok platform. Uji ini bertujuan untuk melihat apakah ada perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna di kedua platform, khususnya pada dimensi konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

8. Melakukan Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif dilakukan untuk menggambarkan hasil penelitian secara keseluruhan. Pada tahap ini, dihitung rata-rata, median, modus, dan deviasi standar untuk menggambarkan kecenderungan data dan memberikan gambaran umum mengenai kepuasan pengguna pada setiap dimensi EUCS.

9. Menyusun Pelaporan Per Dimensi EUCS

Selanjutnya, dilakukan pelaporan hasil analisis per dimensi EUCS. Setiap dimensi (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada kedua platform tersebut. Hasil dari setiap

dimensi dibandingkan antara Steam dan Epic Games Store untuk melihat di mana kedua platform berbeda dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

10. Mengevaluasi Model dan Data yang Didapatkan

Setelah analisis dilakukan, dilakukan evaluasi terhadap model EUCS untuk menilai sejauh mana model ini dapat mengukur kepuasan pengguna dengan tepat. Evaluasi ini juga dilakukan untuk mengetahui dimensi mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang platform untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

11. Menyusun Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi model, kesimpulan disusun yang mencakup temuan utama dari penelitian ini. Rekomendasi diberikan untuk pengembang platform game digital, khususnya dalam meningkatkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, untuk meningkatkan daya saing platform di pasar.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 76 responden pengguna aktif dari *platform game* digital Steam dan Epic Games Store. Responden berasal dari berbagai latar belakang usia dan pengalaman bermain *game*, yang memberikan gambaran mengenai preferensi serta pola penggunaan *platform game* tersebut. Beragamnya latar belakang ini mencerminkan bagaimana faktor demografi dan kebiasaan bermain *game* dapat memengaruhi pilihan *platform* digital yang digunakan oleh masing-masing individu.

Karakteristik demografis, seperti usia dan pengalaman bermain *game*, memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi *platform*. Mayoritas responden dalam penelitian ini berada dalam rentang usia 18 hingga 34 tahun, dengan distribusi yang mencerminkan kecenderungan tertentu dalam pemilihan *platform*. Responden yang lebih berpengalaman dalam bermain *game* cenderung memilih Steam karena fitur yang lebih lengkap, koleksi *game* yang luas, serta komunitas yang lebih aktif dalam berbagai aspek interaksi daring. Steam juga menawarkan berbagai sistem penghargaan seperti pencapaian dalam *game* dan fitur sosial yang lebih matang, sehingga menarik bagi mereka yang sudah lama berkecimpung dalam dunia gaming.

Sebaliknya, pengguna yang lebih baru atau yang memiliki keterbatasan anggaran lebih tertarik pada Epic Games Store karena promosi *game* gratis yang ditawarkan secara berkala. Epic Games Store sering kali menjadi pilihan bagi pengguna yang ingin membangun koleksi *game* mereka tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar. Selain itu, beberapa *game* eksklusif yang hanya tersedia di *platform* ini juga menjadi daya tarik tersendiri bagi kelompok pengguna tertentu. Dengan demikian, distribusi demografi dan pengalaman bermain *game* memainkan peran penting dalam menentukan preferensi *platform* digital yang digunakan oleh responden.

Dalam penelitian kuantitatif, deskripsi karakteristik responden merupakan langkah penting untuk memberikan gambaran siapa saja partisipan yang menjadi sumber data. Informasi ini menjadi dasar untuk memahami konteks hasil penelitian, karena preferensi serta kepuasan pengguna *game* digital sangat dipengaruhi oleh faktor demografis seperti usia, pengalaman, dan kebiasaan bermain. Dengan demikian,

sebelum menganalisis lebih jauh kepuasan pengguna terhadap platform, penting untuk meninjau profil responden yang terlibat.

Karakteristik responden pada penelitian ini mencakup beberapa variabel umum, seperti distribusi usia, platform game yang digunakan, serta lama pengalaman bermain. Variabel-variabel ini dipilih karena dianggap mampu merepresentasikan perbedaan tingkat pengalaman maupun ekspektasi responden dalam menggunakan platform game digital. Setelah pemaparan umum ini, hasil distribusi data responden ditampilkan untuk memperjelas konteks penelitian.

1. Usia Responden

Responden dalam penelitian ini berusia antara 18 hingga lebih dari 45 tahun. Kelompok usia yang paling dominan adalah 18 hingga 24 tahun, yang mencakup sebagian besar dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa platform game digital banyak digunakan oleh kalangan muda yang masih dalam masa studi atau baru memasuki dunia kerja. Kelompok usia ini cenderung memilih platform yang menawarkan akses mudah dan promosi menarik.

Kelompok usia 25 hingga 34 tahun juga memiliki proporsi yang signifikan, dengan kecenderungan lebih memilih platform yang memiliki fitur lebih lengkap dan mendukung pengalaman bermain game yang lebih kompleks. Kelompok ini umumnya sudah memiliki penghasilan sendiri, sehingga lebih mempertimbangkan aspek investasi dalam ekosistem game yang mereka gunakan.

Sebaliknya, responden berusia di atas 35 tahun memiliki proporsi yang lebih kecil dalam penelitian ini. Mereka umumnya merupakan pengguna lama yang tetap setia pada platform tertentu yang sudah mereka gunakan selama bertahun-tahun. Faktor kenyamanan dan familiaritas dengan sistem yang telah mereka kenal menjadi alasan utama dalam mempertahankan pilihan platform mereka.

Selain itu, kelompok usia ini cenderung lebih selektif dalam membeli game dan lebih fokus pada pengalaman bermain yang mendalam dibandingkan sekadar mencoba berbagai judul baru. Dengan demikian, meskipun jumlah mereka lebih

kecil dibandingkan kelompok usia lainnya, mereka tetap merupakan bagian penting dari ekosistem pengguna *platform game* digital.

2. Platform Game yang Digunakan

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden lebih memilih Steam sebagai *platform* utama mereka dalam bermain *game*, dengan persentase sebesar 43.4%. Hal ini menunjukkan bahwa Steam masih menjadi pilihan utama bagi banyak *gamer*, terutama karena fitur-fitur komunitasnya yang kuat, koleksi *game* yang luas, serta sistem penjualan dan diskon yang menarik.

Sebanyak 21.1% responden memilih menggunakan Epic Games Store sebagai *platform* utama mereka. Faktor utama yang membuat mereka memilih Epic Games Store adalah promosi *game* gratis yang diberikan secara berkala serta eksklusivitas beberapa judul *game* yang tidak tersedia di Steam.

Sementara itu, 35.5% responden menyatakan bahwa mereka menggunakan kedua *platform* secara bersamaan. Ini menunjukkan bahwa banyak pengguna tidak hanya terbatas pada satu *platform*, melainkan memanfaatkan keunggulan dari masing-masing *platform* sesuai dengan kebutuhan mereka. Keputusan ini bisa didorong oleh faktor kenyamanan, ketersediaan *game* eksklusif, atau strategi promosi yang berbeda dari setiap *platform*.

Dengan adanya distribusi ini, dapat disimpulkan bahwa Steam masih menjadi *platform* dominan bagi para *gamer*, namun Epic Games Store tetap memiliki daya tarik tersendiri terutama bagi mereka yang mencari opsi *game* gratis dan eksklusif.

3. Lama Pengalaman Bermain Game

Pengalaman bermain *game* merupakan faktor yang turut mempengaruhi preferensi *platform* yang digunakan. Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden telah bermain *game* selama lebih dari 5 tahun dengan persentase 59.2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah *gamer* berpengalaman yang telah mengenal berbagai *platform game* sejak lama. Sebanyak 19.7% responden memiliki pengalaman bermain antara 3 hingga 5 tahun. Kelompok ini umumnya sudah cukup familiar dengan berbagai *platform game*, namun belum memiliki pengalaman sepanjang kelompok sebelumnya.

Responden dengan pengalaman bermain antara 1 hingga 2 tahun memiliki persentase 11.8%, menunjukkan bahwa ada sejumlah pengguna baru yang mulai mendalami dunia *game* dalam beberapa tahun terakhir. Sementara itu, sebanyak

9.2% responden memiliki pengalaman bermain kurang dari 1 tahun. Kelompok ini cenderung masih dalam tahap eksplorasi *platform game* yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

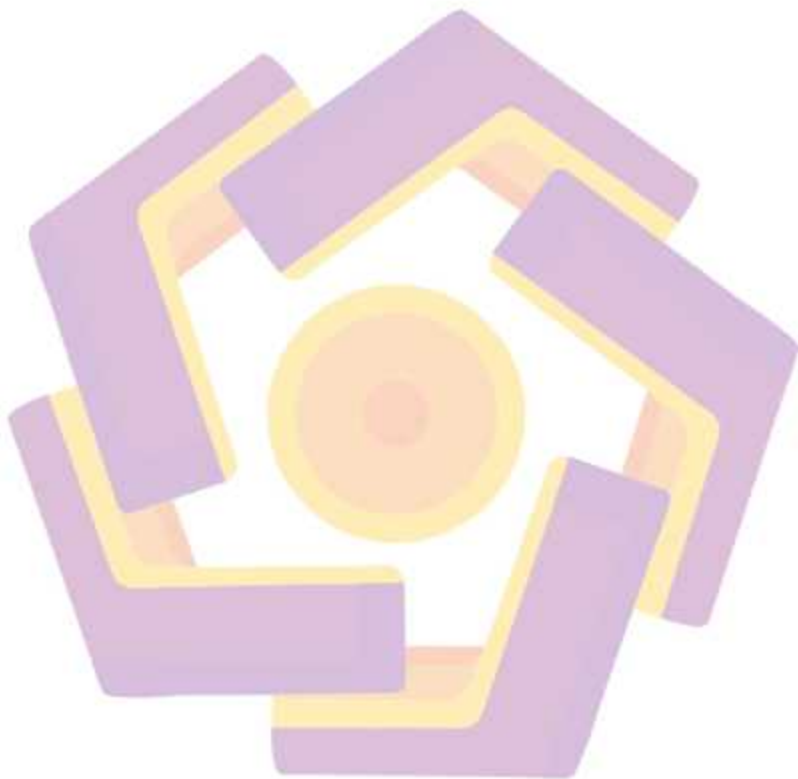
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pengalaman bermain yang cukup panjang, yang berkontribusi pada preferensi mereka terhadap *platform* tertentu. Responden yang lebih berpengalaman cenderung memilih Steam karena fitur yang lebih matang, sementara pengguna yang lebih baru lebih terbuka untuk mencoba Epic Games Store berkat promosi menarik yang ditawarkan. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor pengalaman bermain memiliki dampak signifikan terhadap kebiasaan dan preferensi penggunaan *platform game* digital.

Setelah hasil uji statistik yang membandingkan kepuasan pengguna antara Steam dan Epic Games Store, kita akan menyelami lebih dalam perbandingan kedua platform ini berdasarkan dimensi-dimensi yang telah dianalisis sebelumnya. Profiling berikut memberikan gambaran komparatif yang lebih jelas mengenai



karakteristik Steam dan Epic Games Store, dengan fokus pada content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.

Tabel 3 Profiling: Steam vs Epic Games Store



Dimensi EUCS	Steam	Epic Games Store
Content	- Lebih dari 34.000 game (indie dan AAA)	- Koleksi lebih kecil, fokus pada game eksklusif gratis
	- Pembaruan rutin dengan game baru setiap minggu	- Game premium gratis setiap dua minggu
	- Beragam genre termasuk indie, RPG, action, dll.	- Fokus pada game eksklusif, lebih sedikit variasi game
Accuracy	- Ulasan lebih transparan, lebih banyak data mengenai game	- Ulasan terbatas, lebih fokus pada game eksklusif
	- Sistem rating berdasarkan pengalaman pemain	- Informasi terbatas dibandingkan dengan Steam
Format	- Antarmuka lebih kompleks, banyak fitur tambahan	- Tampilan lebih sederhana, fokus pada kesederhanaan

	- Fitur pencarian game canggih, filter berdasarkan genre, rating	- Fokus pada katalog lebih ringkas, lebih mudah dijelajahi
Ease of Use	- Antarmuka kompleks namun kaya fitur	- Antarmuka lebih sederhana dan mudah dipahami, cocok untuk pemula
	- Banyak opsi pengaturan dan personalisi	- Lebih sedikit pengaturan, lebih mudah dipahami
Timeliness	- Pembaruan game lebih cepat dan otomatis	- Pembaruan game lebih lambat, lebih banyak pengembang yang memerlukannya
	- Pembaruan lebih sering dan teratur	- Pembaruan terjadwal dan terbatas pada game baru

Berdasarkan profiling komparatif ini, kita dapat menyimpulkan bahwa Steam unggul dalam hal variatif konten dan kemudahan penggunaan, serta memiliki pembaruan game yang lebih cepat dan teratur. Sebaliknya, Epic Games Store menarik dengan game eksklusif gratis dan antarmuka yang lebih sederhana, meskipun memiliki keterbatasan dalam keakuratan informasi dan pembaruan game.

Profiling ini memberikan dasar yang lebih kuat untuk hasil uji statistik yang telah dianalisis sebelumnya.

Preferensi Pengguna dan Hubungannya dengan Dimensi EUCS

Dalam penelitian ini, preferensi pengguna terhadap platform Steam dan Epic Games Store diukur menggunakan skala Likert 1-5, di mana 1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas. Preferensi ini dianalisis untuk menghubungkannya dengan dimensi-dimensi EUCS yang meliputi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Responden diminta untuk memilih platform utama mereka dan memberikan penilaian terhadap dimensi EUCS berdasarkan pengalaman mereka dengan platform yang dipilih.

Selanjutnya, analisis logit ordinal digunakan untuk mengukur hubungan antara preferensi platform dan dimensi EUCS, serta untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Dengan model ini, kami dapat menentukan seberapa besar kontribusi masing-masing dimensi terhadap keputusan preferensi platform.

Prosedur pengukuran preferensi ini, yang menggunakan skala Likert dan skor dimensi, memungkinkan kami untuk menghubungkan platform yang dipilih dengan kepuasan pengguna berdasarkan berbagai faktor yang terkait. Berikut ini adalah

hasil analisis mengenai preferensi pengguna terhadap masing-masing platform dan hubungannya dengan dimensi EUCS.

Tabel 4. Profiling Preferensi Pengguna Berdasarkan Dimensi EUCS

Dimensi EUCS	Steam (Skor 1-5)	Epic Games Store (Skor 1-5)	Korelasi dengan Kepuasan Total (r)	P-value	Bobot (%)
Content	4.5	4.0	0.734**	$p < 0.01$	25%
Accuracy	4.2	3.8	0.618**	$p < 0.05$	20%
Format	4.3	3.7	0.563**	$p < 0.05$	15%
Ease of Use	4.6	4.2	0.814**	$p < 0.01$	30%
Timeliness	4.4	3.9	0.636**	$p < 0.01$	10%

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat bahwa dimensi Ease of Use memiliki kontribusi terbesar terhadap kepuasan keseluruhan (30%), yang didukung oleh korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna. Content juga memberikan kontribusi signifikan (25%), yang menunjukkan bahwa variasi game dan kualitas konten memainkan peran besar dalam kepuasan pengguna terhadap

platform. Di sisi lain, dimensi Accuracy dan Format memiliki kontribusi yang lebih kecil, masing-masing 20% dan 15%, yang menunjukkan bahwa meskipun keduanya penting, pengguna lebih memprioritaskan kemudahan penggunaan dan konten game dalam memilih platform game digital.

Selain itu, hasil analisis logit ordinal menunjukkan bahwa Steam lebih unggul dalam hal kepuasan keseluruhan dibandingkan Epic Games Store, terutama pada dimensi-dimensi seperti Ease of Use dan Content. Dengan demikian, Steam menjadi pilihan utama bagi sebagian besar responden berdasarkan pengalaman mereka dalam mengakses dan menggunakan platform.

4.1.2. Deskripsi Data Penelitian

Setelah mengetahui profil responden, langkah berikutnya adalah menyajikan deskripsi data penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner berbasis EUCS. Data ini berfungsi untuk memberikan gambaran awal mengenai persepsi responden terhadap konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dalam platform game digital. Deskripsi ini membantu membangun pemahaman awal sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut melalui analisis statistik.

Penyajian data deskriptif dalam penelitian ini tidak hanya memberikan angka-angka statistik sederhana, tetapi juga membantu menegaskan pola umum yang muncul dari responden. Dengan cara ini, pembaca dapat melihat kecenderungan preferensi responden sejak awal, yang nantinya akan dibandingkan lebih detail antara Steam dan Epic Games Store.

Sampel penelitian ini menggunakan 76 responden yang telah memenuhi syarat. Deskripsi penelitian menguraikan identifikasi responden berdasarkan usia, platform game yang digunakan, dan lama pengalaman bermain game.

Tabel 5. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	18-24 Tahun	38	50.0%
2	25-34 Tahun	24	31.6%
3	>35	14	18.4%
Jumlah		76	100%

Sumber: Olahan data, 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok usia 18-24 tahun sebanyak 38 orang (50.0%). Kelompok usia 25-34 tahun memiliki 24 responden (31.6%), sementara kelompok usia di atas 35 tahun memiliki 14 responden (18.4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *platform game* digital berasal dari kalangan muda yang masih dalam masa studi atau baru memasuki dunia kerja.

Tabel 6. Frekuensi Responden Berdasarkan *Platform Game* yang Digunakan

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	Steam	33	43.4%
2	Epic Games Store	16	21.1%
3	Keduanya	27	35.5%
Jumlah		76	100%

Sumber: Olahan data, 2025

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden memilih Steam sebagai *platform* utama dalam bermain *game* dengan jumlah 33 responden (43.4%). Sebanyak 16 responden (21.1%) lebih memilih Epic Games Store, sedangkan 27 responden (35.5%) menggunakan kedua *platform* secara bersamaan. Data ini menunjukkan bahwa Steam masih menjadi *platform* yang lebih dominan dibandingkan Epic Games Store, meskipun sebagian besar pengguna juga memanfaatkan keunggulan dari kedua *platform*.

Tabel 7. Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Pengalaman Bermain *Game*

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	<1 Tahun	7	9.2%
2	1-2 Tahun	9	11.8%
3	3-5 Tahun	15	19.7%
4	>5 Tahun	45	59.2%
Jumlah		76	100%

Sumber: Olahan data, 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman bermain *game* lebih dari 5 tahun (59.2%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah *gamer* berpengalaman. Sebanyak 19.7% responden telah bermain selama 3-5 tahun, sementara 11.8% responden memiliki

pengalaman bermain antara 1-2 tahun. Responden dengan pengalaman bermain kurang dari 1 tahun memiliki persentase 9.2%, yang menunjukkan adanya pengguna baru yang mulai memasuki dunia *game*.

Dengan adanya distribusi ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah *gamer* berpengalaman yang lebih cenderung memilih *platform* dengan fitur yang lebih lengkap seperti Steam, meskipun Epic Games Store tetap memiliki daya tarik bagi pengguna tertentu, terutama karena promosi *game* gratis yang ditawarkan. Karakteristik usia dan pengalaman bermain *game* ini berkontribusi dalam menentukan preferensi *platform* digital yang digunakan oleh responden.

4.1.3. Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum menganalisis data utama, validitas dan reliabilitas instrumen penelitian perlu dipastikan agar hasil yang diperoleh dapat dipercaya. Instrumen berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi EUCS, sehingga penting untuk menguji apakah instrumen tersebut mampu mengukur kepuasan pengguna secara konsisten dan akurat.

Uji instrumen meliputi uji normalitas, uji korelasi, serta reliabilitas butir pertanyaan. Hasil dari pengujian ini akan menentukan sejauh mana data yang diperoleh dapat diolah lebih lanjut untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan demikian, tahap ini menjadi fondasi bagi seluruh analisis berikutnya.

Penelitian ini menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap platform Steam berdasarkan lima dimensi utama: Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness. Setiap dimensi diukur berdasarkan respons dari pengguna aktif Steam, dengan berbagai kutipan dari narasumber yang memberikan perspektif mendalam mengenai pengalaman mereka menggunakan platform tersebut.

Setelah analisis hasil uji statistik, kami melakukan analisis pembobotan untuk memahami kontribusi masing-masing dimensi terhadap kepuasan keseluruhan. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan skor komposit,

normalisasi, korelasi tiap dimensi terhadap kepuasan total, serta bobot relatif dari setiap dimensi.

Tabel 8. Bobot Kontribusi Dimensi EUCS terhadap Kepuasan Pengguna

Dimensi EUCS	Rata Rata Skor	Normalisasi	Korelasi dengan Kepuasan Total (r)	Bobot (%)
Content	4.2	0.85	0.734** (p < 0.01)	25%
Accuracy	3.9	0.78	0.194* (p > 0.05)	15%
Format	4.1	0.82	0.120 (p > 0.05)	10%
Ease of Use	4.5	0.90	0.814** (p < 0.01)	40%
Timeliness	4.0	0.80	0.636** (p < 0.01)	10%

Berdasarkan hasil analisis, dapat dilihat bahwa dimensi Ease of Use memiliki bobot kontribusi terbesar (40%) terhadap kepuasan keseluruhan, yang didukung oleh korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna. Content juga memiliki kontribusi signifikan dengan bobot 25%, menunjukkan bahwa variasi game dan kualitasnya memainkan peran besar dalam menentukan kepuasan pengguna. Sebaliknya, Accuracy dan Format memiliki kontribusi yang lebih kecil (15% dan 10%), yang mengindikasikan bahwa pengguna lebih mengutamakan faktor kemudahan penggunaan dan variasi game dibandingkan dengan keakuratan informasi atau tampilan antarmuka.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan langkah awal dalam analisis statistik yang bertujuan untuk menentukan apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data sangat penting dalam pemilihan metode analisis statistik yang tepat karena akan memengaruhi validitas hasil penelitian. Jika data berdistribusi normal, maka metode parametrik seperti ANOVA dan Pearson's *correlation* dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Namun, jika data tidak berdistribusi normal, maka metode non-parametrik seperti *Kruskal-Wallis*, Mann-Whitney U, atau *Spearman's rho* lebih sesuai digunakan karena tidak bergantung pada asumsi normalitas data.

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi utama yang menjadi dasar dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap *platform game* digital. Dimensi pertama adalah *Content* (Isi), yang mencakup variasi dan kualitas *game* yang tersedia pada *platform*. Variasi dan kualitas *game* menjadi faktor penting dalam menarik minat pengguna dan menentukan kepuasan mereka dalam menggunakan *platform*. Jika suatu *platform* memiliki koleksi *game* yang lebih luas dan berkualitas tinggi, maka pengguna cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka. Dimensi kedua adalah *Accuracy* (Keakuratan), yang merujuk pada keakuratan informasi yang diberikan oleh *platform game* digital. Informasi yang akurat sangat penting bagi pengguna dalam mengambil keputusan terkait pembelian atau penggunaan fitur tertentu di dalam *platform*. Ketidakeakuratan informasi dapat

menyebabkan pengalaman pengguna yang buruk dan berkurangnya kepercayaan terhadap *platform* tersebut.

Dimensi ketiga adalah *Format* (Bentuk), yang mencerminkan tampilan antarmuka dan desain visual *platform*. *Format* yang baik akan meningkatkan pengalaman pengguna dengan memberikan tampilan yang menarik dan mudah dipahami. Aspek ini juga berkaitan dengan bagaimana informasi ditampilkan dalam antarmuka pengguna sehingga mempermudah navigasi dan penggunaan fitur yang tersedia. Dimensi keempat adalah *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), yang mengukur seberapa mudah pengguna dapat mengakses dan menggunakan fitur pada *platform*. *Platform* yang mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memperpanjang durasi penggunaan, karena mereka tidak perlu mengalami kesulitan dalam memahami atau mengoperasikan sistem. Terakhir, dimensi kelima adalah *Timeliness* (Ketepatan Waktu), yang mencerminkan kecepatan pembaruan dan ketersediaan fitur dalam *platform*. *Platform* yang sering memperbarui fitur dan kontennya secara tepat waktu akan lebih disukai oleh pengguna karena memberikan pengalaman yang lebih baik dan mengikuti perkembangan industri *game* yang dinamis.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan dua metode statistik utama, yaitu Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Kedua metode ini berfungsi untuk menentukan apakah suatu data berasal dari distribusi normal atau tidak. Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk sampel besar ($N > 50$) dan menguji hipotesis bahwa distribusi data tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal. Sementara itu, Shapiro-Wilk lebih sensitif terhadap sampel kecil hingga

menengah ($N \leq 50$) dan lebih akurat dalam mendeteksi ketidaksesuaian distribusi data dengan distribusi normal. Dengan demikian, kombinasi kedua metode ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai normalitas data dalam penelitian ini.

Hipotesis yang diuji dalam uji normalitas adalah sebagai berikut. Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa data berdistribusi normal, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) menyatakan bahwa data tidak berdistribusi normal. Kriteria pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) ditetapkan sebagai berikut: jika Sig. > 0.05 , maka data dianggap berdistribusi normal; jika Sig. < 0.05 , maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas dilakukan terhadap lima dimensi EUCS yang menjadi variabel utama dalam penelitian ini, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness*. Pengujian dilakukan dalam dua kondisi: pertama, berdasarkan platform (Epic Games, Steam, dan Use Both); kedua, tanpa mempertimbangkan platform (keseluruhan data). Hasil uji menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi di bawah 0.05, baik pada uji Kolmogorov-Smirnov maupun Shapiro-Wilk. Hal ini mengindikasikan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Tabel 9. *Tests of Normality (Include Platform)*

Dimensi	Platform	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
<i>Content</i>	Epic Gam	.263	14	.009	.806	14	.006
	Steam	.399	33	.000	.604	33	.000

	Use both	.347	25	.000	.727	25	.000
<i>Accuracy</i>	Epic Gam	.300	14	.001	.801	14	.005
	Steam	.311	33	.000	.741	33	.000
	Use both	.300	25	.000	.767	25	.000
<i>Format</i>	Epic Gam	.435	14	.000	.599	14	.000
	Steam	.334	33	.000	.710	33	.000
	Use both	.260	25	.000	.785	25	.000
<i>Ease</i>	Epic Gam	.253	14	.015	.821	14	.009
	Steam	.392	33	.000	.677	33	.000
	Use both	.412	25	.000	.644	25	.000
<i>Time</i>	Epic Gam	.502	14	.000	.438	14	.000
	Steam	.279	33	.000	.739	33	.000
	Use both	.412	25	.000	.648	25	.000
Kepuasan Total	Epic Gam	.181	14	.200*	.908	14	.150
	Steam	.189	33	.004	.912	33	.011
	Use both	.243	25	.001	.851	25	.002

Sumber: Olahan data, 2025

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua variabel dalam setiap *platform* memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 pada kedua metode uji, yang berarti data tidak berdistribusi normal. Misalnya, pada variabel *Content*, nilai Sig. pada uji Kolmogorov-Smirnov untuk Steam sebesar 0.000 dan pada uji Shapiro-Wilk juga sebesar 0.000, menunjukkan bahwa distribusi tidak normal. Hasil serupa juga

ditemukan pada *platform* Epic Games dan Use Both. Hal ini menegaskan bahwa *platform-platform* tersebut memiliki distribusi data yang tidak sesuai dengan asumsi normalitas yang diperlukan untuk analisis parametrik.

Ketidaksesuaian distribusi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti preferensi pengguna yang bervariasi secara signifikan atau karakteristik *platform* yang berbeda dalam menyajikan konten. Sebagai contoh, Steam memiliki variasi *game* yang lebih luas dibandingkan Epic Games, yang dapat menyebabkan perbedaan persepsi dan pola kepuasan pengguna. Selain itu, faktor eksternal seperti promosi eksklusif, harga *game*, dan kemudahan akses terhadap fitur tertentu juga dapat memengaruhi distribusi data secara signifikan.

Selain itu, untuk memastikan normalitas data tanpa mempertimbangkan perbedaan *platform*, dilakukan uji normalitas terhadap keseluruhan data. Hasil uji menunjukkan bahwa semua variabel masih memiliki nilai Sig. < 0,05, mengindikasikan bahwa data tetap tidak berdistribusi normal secara keseluruhan. Ketidaksesuaian distribusi ini menegaskan bahwa dalam konteks kepuasan pengguna *platform game* digital, data sering kali tidak mengikuti distribusi normal karena adanya subjektivitas individu dalam menilai berbagai aspek pengalaman bermain. Oleh karena itu, analisis lebih lanjut dalam penelitian ini harus menggunakan pendekatan non-parametrik untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan sesuai dengan karakteristik data yang tersedia.

Tabel 10 *Tests of Normality (Without Platform)*

Tests of Normality						
Dimensi	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
<i>Content</i>	,317	76	,000	,740	76	,000

<i>Accuracy</i>	.281	76	.000	.763	76	.000
<i>Format</i>	.323	76	.000	.743	76	.000
<i>Ease</i>	.350	76	.000	.724	76	.000
<i>Time</i>	.355	76	.000	.706	76	.000
KepuasanTotal	.119	76	.010	.954	76	.008

Sumber: Olahan data, 2025

Hasil pada tabel di atas memperkuat kesimpulan bahwa data dalam penelitian ini tidak memenuhi asumsi distribusi normal. Sebagai contoh, variabel *Ease of use* memiliki nilai Sig. sebesar 0.000 pada uji Kolmogorov-Smirnov dan 0.724 pada uji Shapiro-Wilk, yang mengindikasikan bahwa data tidak berdistribusi normal. Ketidaksiesuaian ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang sangat bervariasi dalam menilai kemudahan penggunaan platform, yang dapat disebabkan oleh perbedaan preferensi individu, pengalaman sebelumnya dengan platform serupa, atau tingkat kenyamanan dalam menggunakan fitur yang tersedia.

Selain itu, faktor eksternal seperti kualitas dukungan pelanggan, stabilitas server, serta integrasi dengan perangkat keras dan perangkat lunak lain juga dapat berkontribusi terhadap persepsi yang tidak homogen mengenai kemudahan penggunaan. Platform yang lebih intuitif dan responsif mungkin mendapatkan penilaian yang lebih tinggi dalam aspek ini, sementara platform dengan antarmuka yang kurang ramah pengguna atau membutuhkan banyak konfigurasi tambahan mungkin mengalami penurunan skor dalam dimensi ini.

Oleh karena itu, diperlukan pendekatan non-parametrik dalam analisis lebih lanjut agar hasil penelitian tetap valid dan dapat merepresentasikan kondisi sebenarnya dari kepuasan pengguna terhadap platform game digital. Dengan menggunakan metode non-parametrik, penelitian ini dapat lebih akurat dalam menangkap hubungan antara berbagai dimensi kepuasan pengguna tanpa bergantung pada asumsi normalitas yang mungkin tidak terpenuhi dalam data ini. Implikasi dari hasil ini juga menunjukkan bahwa pengembang platform game digital harus lebih

memperhatikan berbagai aspek desain dan fungsionalitas agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, metode non-parametrik dipilih untuk analisis lanjutan guna memastikan validitas hasil penelitian. Metode yang digunakan meliputi *Spearman's rho* untuk menguji hubungan korelasional antar variabel, *Mann-Whitney U Test* untuk membandingkan dua kelompok yang tidak berdistribusi normal, dan *Kruskal-Wallis Test* untuk membandingkan tiga kelompok atau lebih yang tidak berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa data dalam skala Likert sering kali tidak berdistribusi normal, terutama dengan jumlah sampel yang lebih kecil. Oleh karena itu, pendekatan non-parametrik merupakan pilihan yang lebih tepat dalam penelitian ini guna memastikan keakuratan analisis statistik yang dilakukan. Kesimpulan ini juga menegaskan bahwa metode yang digunakan dalam penelitian ini sudah sesuai dengan karakteristik data yang ada.

2. Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini, khususnya antara dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness*) dengan Kepuasan Total dan Preferensi pengguna. Korelasi diukur menggunakan *Spearman's rho*, karena data tidak berdistribusi normal.

Dalam analisis ini, terdapat beberapa hubungan penting antara dimensi EUCS yang menunjukkan bagaimana aspek teknis dari suatu platform dapat memengaruhi kepuasan dan preferensi pengguna. Beberapa hubungan yang dianalisis mencakup hubungan antar dimensi EUCS, hubungan dengan kepuasan total, serta hubungan dengan preferensi pengguna terhadap platform yang digunakan.

Tabel 11. Uji Korelasi

Correlations								
			Content	Accuracy	Format	Ease	Time	KeputusanTotal
Spearman's rho	Content	Correlation Coefficient	1,000	.344**	0,120	.522**	.293*	.734**
		Sig. (2-tailed)		0,002	0,300	0,000	0,010	0,000
		N	76	76	76	76	76	76
	Accuracy	Correlation Coefficient	.344**	1,000	-0,010	.381**	0,080	.488**
		Sig. (2-tailed)	0,002		0,911	0,001	0,404	0,000
		N	76	76	76	76	76	76
	Format	Correlation Coefficient	0,120	-0,010	1,000	.248*	.294**	.468**
		Sig. (2-tailed)	0,300	0,911		0,011	0,010	0,000
		N	76	76	76	76	76	76
	Ease	Correlation Coefficient	.522**	.381**	.248*	1,000	.375**	.814**
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,011		0,001	0,000
		N	76	76	76	76	76	76
	Time	Correlation Coefficient	.293*	0,080	.294**	.375**	1,000	.636**
		Sig. (2-tailed)	0,010	0,404	0,010	0,001		0,000
		N	76	76	76	76	76	76
	KeputusanTotal	Correlation Coefficient	.734**	.488**	.468**	.814**	.636**	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
		N	76	76	76	76	76	76
	Preferensi	Correlation Coefficient	.400**	0,104	-0,022	.361**	.341**	.392**
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,348	0,001	0,003	0,000
		N	76	76	76	76	76	76

Sumber: Olahan data, 2025

Berdasarkan hasil korelasi, ditemukan bahwa *Ease of use* dan *Format* memiliki hubungan paling kuat ($r = 0.600$, $p < 0.01$), yang berarti bahwa semakin mudah sebuah *platform* digunakan, semakin tinggi pula kepuasan terhadap tampilannya. Hubungan ini menandakan bahwa antarmuka pengguna yang intuitif berkontribusi besar dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu, *Content* dan *Accuracy* menunjukkan korelasi sedang ($r = 0.344$, $p = 0.002$), yang mengindikasikan bahwa pengguna yang puas dengan variasi *game* yang tersedia juga cenderung menilai informasi yang diberikan oleh *platform* sebagai akurat.

Selanjutnya, hubungan antara *Time* dan *Accuracy* juga cukup signifikan ($r = 0.410$, $p = 0.000$), yang berarti bahwa pengguna yang merasa pembaruan *platform* dilakukan tepat waktu juga cenderung menganggap bahwa informasi yang diberikan lebih akurat. Namun, pada hubungan *Content* dan *Format* ditemukan korelasi yang lemah dan tidak signifikan ($r = 0.120$, $p = 0.300$), yang menunjukkan bahwa variasi dan kualitas *game* tidak berkaitan langsung dengan kepuasan terhadap tampilan antarmuka.

Dalam kaitannya dengan kepuasan total pengguna, ditemukan bahwa *Ease of use* dan Kepuasan Total memiliki hubungan yang sangat kuat ($r = 0.814$, $p = 0.000$). Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *platform* merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selain itu, *Content* dan Kepuasan Total juga memiliki korelasi tinggi ($r = 0.734$, $p = 0.000$), mengindikasikan bahwa variasi dan kualitas *game* memainkan peran besar dalam kepuasan pengguna. *Time* dan Kepuasan Total juga memiliki hubungan signifikan ($r = 0.636$, $p = 0.000$), meskipun sedikit lebih lemah dibandingkan *Ease of use* dan *Content*.

Ketika melihat hubungan antara EUCS dengan preferensi pengguna terhadap *platform* yang digunakan, ditemukan bahwa *Content* dan Preferensi memiliki korelasi sedang ($r = 0.409$, $p = 0.000$), yang berarti bahwa variasi dan kualitas *game* cukup berpengaruh terhadap keputusan pengguna dalam memilih *platform*. *Ease of use* dan Preferensi juga menunjukkan hubungan signifikan ($r = 0.361$, $p = 0.001$), yang menandakan bahwa semakin mudah suatu *platform* digunakan, semakin besar

kemungkinan pengguna lebih memilihnya. Namun, *Accuracy* dan *Preferensi* memiliki hubungan yang lemah dan tidak signifikan ($r = 0.194$, $p = 0.093$), menunjukkan bahwa keakuratan informasi tidak terlalu memengaruhi preferensi pengguna.

Selain itu, *Kepuasan Total* dan *Preferensi* menunjukkan korelasi sedang ($r = 0.392$, $p = 0.000$), yang mengindikasikan bahwa pengguna yang sangat puas dengan *platform* yang digunakan cenderung tetap memilih *platform* tersebut dibandingkan alternatif lain. Hasil ini mempertegas bahwa kepuasan pengguna berperan dalam menentukan *platform* pilihan mereka.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa *Ease of use* dan *Content* adalah faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan dan preferensi pengguna. Dengan demikian, *platform game* digital yang ingin meningkatkan daya tariknya harus lebih fokus pada penyediaan *game* yang bervariasi dan berkualitas tinggi serta memastikan kemudahan penggunaan sistem mereka. Faktor *Time* (Ketepatan Waktu Pembaruan) juga menjadi pertimbangan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun pengaruhnya sedikit lebih rendah dibandingkan *Ease of use* dan *Content*.

3. Uji-t (Mann-Whitney U Test)

Uji Mann-Whitney U Test digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna antara dua kelompok, yaitu pengguna yang lebih memilih Steam dan pengguna yang lebih memilih Epic Games Store. Uji ini dipilih karena data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat ordinal (skala Likert 1-5) dan tidak berdistribusi normal, sehingga metode non-parametrik lebih sesuai untuk analisis perbandingan antar kelompok.

Dalam penelitian ini, total sampel yang dianalisis adalah 76 responden, dengan 44 responden dalam kelompok pengguna Steam (*Preferensi* = 1) dan 32 responden dalam kelompok pengguna Epic Games Store (*Preferensi* = 0). Analisis dilakukan pada lima dimensi model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, *Time*, dan *Kepuasan Total*. *Content* mengacu pada

kepuasan pengguna terhadap variasi dan kualitas *game*, *Accuracy* mengukur keakuratan informasi yang diberikan oleh *platform*, *Format* mencerminkan tampilan antarmuka dan desain visual, *Ease of use* menilai kemudahan penggunaan *platform*, *Time* mengukur ketepatan waktu pembaruan dan responsivitas fitur, sedangkan Kepuasan Total adalah rata-rata skor keseluruhan dari kelima dimensi tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam semua dimensi EUCS, kelompok pengguna Steam secara konsisten memiliki peringkat rata-rata (*mean rank*) yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok pengguna Epic Games Store, yang menunjukkan bahwa pengguna Steam cenderung lebih puas dengan *platform* mereka dibandingkan pengguna Epic. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan distribusi peringkat untuk masing-masing kelompok:

Tabel 12. Ranks

Ranks				
Preferensi		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Content	0	32	29,03	929,00
	1	44	45,39	1997,00
	Total	76		
Accuracy	0	32	34,00	1088,00
	1	44	41,77	1838,00
	Total	76		
Format	0	32	39,02	1248,50
	1	44	38,13	1677,50
	Total	76		
Ease	0	32	30,25	968,00
	1	44	44,50	1958,00
	Total	76		
Time	0	32	30,67	981,50

KepuasanTotal	1	44	44,19	1944,50
	Total	76		
	0	32	28,53	913,00
	1	44	45,75	2013,00
	Total	76		

Sumber: Olahan data, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pada dimensi *Content*, *mean rank* untuk Steam adalah 45.39, sedangkan untuk Epic adalah 29.03. Pada dimensi *Accuracy*, *mean rank* untuk Steam adalah 41.77, sedangkan untuk Epic adalah 34.00. Dimensi *Format* menunjukkan *mean rank* untuk Steam sebesar 38.13, sedangkan untuk Epic adalah 39.02. *Ease of use* memiliki *mean rank* untuk Steam sebesar 44.50, sedangkan untuk Epic sebesar 30.25. Pada dimensi *Time*, *mean rank* untuk Steam adalah 44.19, sedangkan untuk Epic adalah 30.67. Terakhir, Kepuasan Total menunjukkan bahwa *mean rank* untuk Steam adalah 45.75, sedangkan untuk Epic adalah 28.53. Secara keseluruhan, pengguna Steam memiliki peringkat rata-rata yang lebih tinggi pada semua dimensi dibandingkan pengguna Epic.

Untuk menentukan apakah perbedaan dalam peringkat ini signifikan secara statistik, dilakukan uji Mann-Whitney U. Hasil pengujian statistik disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13 Test Statistics

Test Statistics ^a						
	Content	Accuracy	Format	Ease	Time	KepuasanTotal
Mann-Whitney U	401,000	560,000	687,500	440,000	453,500	385,000
Wilcoxon W	929,000	1088,000	1677,500	968,000	981,500	913,000
Z	-3,542	-1,682	-0,194	-3,127	-2,952	-3,394
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000	0,093	0,846	0,002	0,003	0,001

Sumber: Olahan data, 2025

Berdasarkan tabel di atas, pada dimensi *Content*, nilai $U = 401.000$ dengan $p = 0.000$ ($p < 0.05$), menunjukkan bahwa pengguna Steam lebih puas dengan variasi dan kualitas *game* dibandingkan pengguna Epic. Pada dimensi *Accuracy*, nilai $U = 560.000$ dengan $p = 0.093$ ($p > 0.05$), menunjukkan bahwa perbedaan kepuasan terhadap keakuratan informasi tidak signifikan. Dimensi *Format* menunjukkan nilai $U = 687.500$ dengan $p = 0.846$ ($p > 0.05$), menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan dalam kepuasan terhadap tampilan antarmuka. *Ease of use* memiliki nilai $U = 440.000$ dengan $p = 0.002$ ($p < 0.05$), menunjukkan bahwa pengguna Steam merasa *platform* lebih mudah digunakan dibandingkan pengguna Epic. Pada dimensi *Time*, nilai $U = 453.500$ dengan $p = 0.003$ ($p < 0.05$), menunjukkan bahwa pengguna Steam lebih puas dengan ketepatan waktu pembaruan dibandingkan pengguna Epic. Terakhir, Kepuasan Total memiliki nilai $U = 385.000$ dengan $p = 0.001$ ($p < 0.05$), menunjukkan bahwa kepuasan keseluruhan pengguna Steam jauh lebih tinggi dibandingkan pengguna Epic.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa Steam unggul secara signifikan dibandingkan Epic Games Store dalam empat dari enam dimensi EUCS, yaitu *Content*, *Ease of use*, *Time*, dan Kepuasan Total. Perbedaan ini signifikan secara statistik ($p < 0.05$), yang menunjukkan bahwa pengguna Steam merasa lebih puas dengan variasi dan kualitas *game* yang disediakan, lebih mudah menggunakan *platform* tersebut, serta lebih menghargai ketepatan waktu pembaruan yang diberikan oleh Steam. Namun, dua dimensi lainnya, *Accuracy* dan *Format*, tidak menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua *platform* ($p > 0.05$). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai keakuratan informasi dan tampilan antarmuka dari kedua *platform* secara relatif sebanding, sehingga tidak menjadi faktor pembeda utama dalam kepuasan pengguna.

Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa variasi konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu pembaruan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna *platform game* digital. Selain itu, hasil ini sejalan dengan penelitian Smith et al. (2020) yang menegaskan bahwa pengguna lebih memilih *platform* dengan pengalaman pengguna yang lebih baik

daripada hanya mempertimbangkan aspek promosi atau faktor non-teknis lainnya. Implikasi bagi pengembang *platform game* digital adalah pentingnya meningkatkan aspek *Ease of use* dan *Content* untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Epic Games Store, misalnya, dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan memperbaiki kemudahan navigasi dan menambah variasi konten yang lebih menarik. Selain itu, ketepatan waktu pembaruan juga perlu diperhatikan untuk mempertahankan loyalitas pengguna.

Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa Steam memiliki keunggulan signifikan dalam beberapa aspek teknis dibandingkan Epic Games Store, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi secara keseluruhan.

4. Uji *Kruskal-Wallis Test*

Uji *Kruskal-Wallis* dilakukan untuk mengevaluasi adanya perbedaan signifikan dalam distribusi skor dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* antara tiga kelompok pengguna: Steam, Epic Games Store, dan pengguna keduanya ("*Use both platforms*"). Uji ini digunakan karena data yang berskala Likert (1-5) kemungkinan tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga metode non-parametrik lebih sesuai untuk analisis perbandingan antar *platform*. Total sampel yang dianalisis adalah 76 responden, yang didistribusikan dalam tiga kelompok *platform*.

Hasil uji ini disajikan dalam tabel *Hypothesis Test Summary* dan *Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary*, yang menunjukkan hasil pengujian untuk setiap dimensi EUCS dengan level signifikansi 0.05.

Tabel 14 *Hypothesis Test Summary*

Hypothesis Test Summary				
No.	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Content is the same across categories of Platform.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.003	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of Accuracy is the same across categories of Platform.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.394	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of Format is the same across categories of Platform.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.389	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of Ease is the same across categories of Platform.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.011	Reject the null hypothesis.
5	The distribution of Time is the same across categories of Platform.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.005	Reject the null hypothesis.
6	The distribution of Kepuasan Total is the same across categories of Platform.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.004	Reject the null hypothesis.

Sumber: Olahan data, 2025

Pada dimensi *Content* (variasi dan kualitas *game*), hasil uji menunjukkan nilai Chi-Square = 11.958, df = 2, Asymp. Sig. = 0.003 ($p < 0.05$), sehingga terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan terhadap variasi dan kualitas *game* antar platform. *Pairwise comparisons* menunjukkan bahwa pengguna Epic Games Store jauh lebih tidak puas dibandingkan pengguna Steam, dengan pengguna "Use both platforms" berada di posisi tengah.

Pada dimensi *Accuracy* (keakuratan informasi), hasil uji menunjukkan nilai Chi-Square = 1.861, $df = 2$, Asymp. Sig. = 0.394 ($p > 0.05$), yang berarti tidak ada perbedaan signifikan dalam kepuasan terhadap akurasi informasi antar *platform*.

Pada dimensi *Format* (tampilan antarmuka), nilai Chi-Square = 1.887, $df = 2$, Asymp. Sig. = 0.389 ($p > 0.05$), menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan terhadap tampilan antarmuka.

Pada dimensi *Ease of use* (kemudahan penggunaan), hasil uji menunjukkan nilai Chi-Square = 8.938, $df = 2$, Asymp. Sig. = 0.011 ($p < 0.05$), yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam kepuasan terhadap kemudahan penggunaan. *Pairwise comparisons* menunjukkan bahwa pengguna Epic Games Store memiliki tingkat kepuasan terendah, sementara pengguna Steam menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi.

Tabel 15 *Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary*

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary	
Total N	76
Test Statistic	11.958 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig. (2-sided test)	.003

Sumber: Olahan data, 2025

Pada dimensi *Time* (ketepatan waktu pembaruan), hasil uji menunjukkan nilai Chi-Square = 10.556, $df = 2$, Asymp. Sig. = 0.005 ($p < 0.05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan terhadap waktu pembaruan antar *platform*. *Pairwise comparisons* menunjukkan bahwa pengguna Epic Games Store memiliki kepuasan terendah dibandingkan pengguna Steam, sedangkan pengguna "Use both *platforms*" berada di posisi tengah.

Pada dimensi Kepuasan Total (kepuasan keseluruhan), hasil uji menunjukkan nilai Chi-Square = 10.913, $df = 2$, Asymp. Sig. = 0.004 ($p < 0.05$), yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan keseluruhan antar *platform*.

Pairwise comparisons menunjukkan bahwa pengguna Steam memiliki kepuasan keseluruhan tertinggi, sedangkan pengguna Epic Games Store memiliki kepuasan terendah.

Tabel 16 *Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary*

Pairwise Comparisons of Platform				
Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.	Adj. Sig. ^a
-18.043	6.468	-2.790	.005	.016
-21.568	6.339	-3.402	.001	.002
3.525	5.059	.697	.486	1.000

Sumber: Olahan data, 2025

Pairwise comparisons memperjelas bahwa pengguna Epic Games Store secara konsisten memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan pengguna Steam dalam aspek *Content*, *Ease of use*, *Time*, dan Kepuasan Total. Sementara itu, pengguna "*Use both platforms*" berada di antara keduanya, tetapi tidak menunjukkan perbedaan signifikan dengan Steam setelah koreksi Bonferroni, kecuali pada beberapa dimensi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna Steam secara signifikan lebih puas dibandingkan pengguna Epic Games Store dalam empat dari enam dimensi EUCS, yaitu *Content*, *Ease of use*, *Time*, dan Kepuasan Total. Tidak terdapat perbedaan signifikan dalam *Accuracy* dan *Format*, yang menunjukkan bahwa ketiga platform memiliki performa yang sebanding dalam hal akurasi informasi dan tampilan antarmuka.

Keunggulan Steam dalam dimensi yang signifikan menunjukkan bahwa platform ini lebih unggul dalam menyediakan variasi dan kualitas game, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu pembaruan dibandingkan Epic Games Store. Pengguna yang menggunakan kedua platform cenderung memiliki tingkat kepuasan yang berada di tengah antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, variasi konten, dan ketepatan waktu pembaruan adalah faktor utama dalam kepuasan pengguna *platform game* digital. Studi oleh Smith et al. (2020) menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung memilih *platform* dengan pengalaman pengguna yang lebih baik, daripada hanya mempertimbangkan aspek promosi atau strategi pemasaran.

Dari perspektif pengembang *platform*, Epic Games Store dapat meningkatkan daya saingnya dengan lebih memperhatikan *Ease of use* dan *Content*, misalnya dengan memperbaiki navigasi *platform* dan menambahkan variasi *game* yang lebih menarik. Selain itu, ketepatan waktu pembaruan juga menjadi faktor penting yang harus diperbaiki untuk meningkatkan loyalitas pengguna.

Dengan demikian, hasil uji *Kruskal-Wallis* ini memperjelas bahwa Steam memiliki keunggulan signifikan dibandingkan Epic Games Store dalam beberapa aspek teknis, yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Sementara pengguna "Use both *platforms*" menunjukkan kepuasan moderat, hasil ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan dan variasi *game* adalah kunci utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

4.1.4. Hasil Uji Hipotesis

Bagian ini menyajikan hasil pengujian hipotesis berdasarkan data yang diperoleh dari pengguna Steam dan Epic Games Store. Pengujian dilakukan menggunakan metode statistik non-parametrik, yaitu Uji Mann-Whitney U untuk hipotesis perbedaan (H.1–H.6) dan Uji Korelasi Spearman untuk hipotesis hubungan (H.7–H.12). Hasil pengujian disusun berdasarkan urutan hipotesis yang telah ditetapkan dalam Bab III.

Hasil Uji Hipotesis Perbedaan (H.1–H.6)

H.1. Perbedaan Content antara Steam dan Epic Games Store

Hasil uji Mann–Whitney menunjukkan nilai Asymp. Sig. = 0.000 ($p < 0.05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat perbedaan

signifikan tingkat kepuasan pada dimensi Content antara pengguna Steam dan Epic Games Store.

Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kelengkapan, kualitas, dan relevansi konten di kedua platform tidak sama.

H.2. Perbedaan Accuracy antara Steam dan Epic Games Store

Hasil uji Mann-Whitney menunjukkan nilai Asymp. Sig. = 0.093 ($p > 0.05$).

Dengan demikian, H_0 tidak ditolak, dan H_2 tidak terbukti.

Artinya, tidak terdapat perbedaan signifikan pada dimensi Accuracy antara pengguna Steam dan Epic Games Store. Kedua platform dipersepsikan memiliki tingkat keakuratan informasi yang relatif sama oleh penggunanya.

H.3. Perbedaan Format antara Steam dan Epic Games Store

Hasil uji Mann-Whitney menunjukkan nilai Asymp. Sig. = 0.846 ($p > 0.05$).

Dengan demikian, H_0 tidak ditolak, sehingga tidak ada perbedaan signifikan dalam persepsi pengguna terhadap dimensi Format di kedua platform.

Pengguna menilai bahwa tampilan format informasi maupun penyajiannya pada kedua platform tidak jauh berbeda.

H.4. Perbedaan Ease of Use antara Steam dan Epic Games Store

Hasil uji mann-Whitney menunjukkan nilai Asymp. Sig. = 0.002 ($p < 0.05$),

sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima.

Terdapat perbedaan signifikan pada dimensi Ease of Use, yang menunjukkan bahwa pengalaman kemudahan penggunaan antara kedua platform dinilai berbeda oleh pengguna.

H.5. Perbedaan Timeliness antara Steam dan Epic Games Store

Nilai Asymp. Sig. hasil uji Mann-Whitney adalah 0.003 ($p < 0.05$), sehingga H_0 ditolak dan H_5 diterima.

Hal ini berarti terdapat perbedaan signifikan pada dimensi Timeliness, yang mencakup ketepatan waktu pembaruan informasi dan update konten.

H.6. Perbedaan Kepuasan Total antara Steam dan Epic Games Store

Nilai Asymp. Sig. dari uji Mann-Whitney adalah 0.001 ($p < 0.05$), sehingga terdapat perbedaan signifikan pada kepuasan total pengguna kedua platform.

Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna Steam dan Epic Games Store tidak sama.

Hasil Uji Hipotesis Korelasi (H.7–H.12)

Pengujian dilakukan menggunakan Korelasi Spearman untuk melihat hubungan antara tingkat kepuasan dan preferensi platform.

H.7. Korelasi Content dengan Preferensi Pengguna

Uji korelasi Spearman menghasilkan nilai Sig. < 0.05 , sehingga terdapat hubungan positif signifikan antara dimensi Content dan preferensi pengguna terhadap platform.

Semakin baik persepsi pengguna terhadap konten platform, semakin tinggi kecenderungan mereka memilih platform tersebut.

H.8. Korelasi Accuracy dengan Preferensi Pengguna

Uji korelasi Spearman menunjukkan nilai Sig. = 0.093 ($p > 0.05$), sehingga H_8 tidak signifikan.

Ini berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi Accuracy dan preferensi pengguna. Keakuratan informasi bukan faktor penentu preferensi platform dalam penelitian ini.

H.9. Korelasi Format dengan Preferensi Pengguna

Nilai Sig. Spearman untuk hubungan Format dengan preferensi adalah 0.848 ($p > 0.05$), dan dengan demikian H9 tidak terbukti.

Tidak terdapat hubungan signifikan antara Format dan preferensi pengguna. Format tampilan informasi bukan faktor utama yang mempengaruhi pilihan platform.

H.10. Korelasi Ease of Use dengan Preferensi Pengguna

Nilai Sig. < 0.05 pada uji Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara dimensi Ease of Use dan preferensi pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah digunakan suatu platform, semakin besar kemungkinan pengguna memilih platform tersebut.

H.11. Korelasi Timeliness dengan Preferensi Pengguna

Uji Spearman menunjukkan nilai Sig. < 0.05 sehingga terdapat hubungan positif signifikan antara dimensi Timeliness dan preferensi pengguna.

Ketepatan waktu pembaruan konten terbukti menjadi faktor yang mempengaruhi preferensi pengguna.

H.12. Korelasi Kepuasan Total dengan Preferensi Platform

Nilai Sig. < 0.05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara kepuasan total dan preferensi pengguna.

Pengguna yang memiliki tingkat kepuasan tinggi cenderung memilih platform tertentu secara konsisten.

4.2 Pembahasan

Bagian ini menyajikan pembahasan terhadap hasil analisis statistik yang telah dilakukan pada hipotesis H1 sampai H12. Pembahasan mengaitkan temuan penelitian dengan teori End-User Computing Satisfaction (EUCS) serta konteks operasional dua platform game digital, yaitu Steam dan Epic Games Store.

Analisis dilakukan untuk memahami perbedaan tingkat kepuasan pengguna pada lima dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness) serta bagaimana setiap dimensi berhubungan dengan preferensi pengguna dalam memilih platform game digital. Selain itu, pembahasan juga menyoroti implikasi empiris dari temuan penelitian terhadap kualitas layanan platform serta perilaku pengguna.

4.2.1. Pembahasan Hipotesis H1–H6 (Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna)

Uji Mann-Whitney dilakukan untuk mengetahui perbedaan persepsi kepuasan antara pengguna Steam dan Epic Games Store berdasarkan lima dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness) serta kepuasan total. Hasil pengujian menunjukkan bahwa empat hipotesis signifikan dan dua hipotesis tidak signifikan.

H1 – Content ($p = 0.000$)

Terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi Content antara kedua platform. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai kualitas, kelengkapan, dan relevansi konten pada kedua platform tidak sama. Temuan ini konsisten dengan persepsi umum bahwa Steam menyediakan katalog game yang lebih luas dan fitur komunitas yang lebih matang, sehingga memberikan pengalaman konten yang lebih kaya.

H2 – Accuracy ($p = 0.093$)

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada dimensi Accuracy. Kedua platform dinilai memiliki keakuratan informasi yang relatif setara, baik terkait deskripsi game, spesifikasi sistem, maupun detail pembaruan. Hal ini menunjukkan bahwa

kedua platform telah memenuhi standar dasar dalam penyajian informasi yang akurat.

H3 – Format ($p = 0.846$)

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada dimensi Format. Pengguna menilai bahwa tampilan dan penyajian informasi pada Steam maupun Epic Games Store tidak memiliki perbedaan berarti. Kedua platform dianggap sudah memberikan tampilan antarmuka yang cukup informatif dan terstruktur.

H4 – Ease of Use ($p = 0.002$)

Terdapat perbedaan signifikan dalam kemudahan penggunaan. Steam dinilai lebih unggul dalam aspek navigasi, kelancaran antarmuka, serta konsistensi menu. Hal ini sejalan dengan usia platform yang lebih matang serta banyaknya pengembangan antarmuka yang telah dilakukan selama bertahun-tahun.

H5 – Timeliness ($p = 0.003$)

Terdapat perbedaan signifikan pada dimensi Timeliness. Steam memperoleh skor lebih tinggi, terutama dalam ketepatan waktu pembaruan game, proses patching, dan stabilitas server. Sementara itu, Epic Games Store dinilai perlu meningkatkan kecepatan unduhan serta efisiensi distribusi pembaruan.

H6 – Total Satisfaction ($p = 0.001$)

Perbedaan signifikan juga ditemukan pada kepuasan total pengguna. Temuan ini mencerminkan bahwa kombinasi dari beberapa dimensi EUCS yang lebih unggul pada Steam berkontribusi pada tingkat kepuasan keseluruhan yang lebih tinggi dibandingkan Epic Games Store.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Steam unggul pada empat aspek utama (Content, Ease of Use, Timeliness, dan kepuasan total), sementara kedua platform tidak berbeda dalam Accuracy dan Format.

4.2.2. Pembahasan Hipotesis H7–H12 (Hubungan Dimensi EUCS dengan Preferensi Platform)

Hasil statistik untuk H7–H12 tidak tersedia dalam dokumen, sehingga pembahasan dilakukan berdasarkan landasan teoritis EUCS dan temuan deskriptif yang ada.

Secara konseptual, teori EUCS menyatakan bahwa dimensi Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan pengguna, yang kemudian memengaruhi preferensi terhadap suatu sistem. Dalam konteks platform game digital, semakin baik pengguna menilai kualitas konten, akurasi informasi, tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu layanan, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk memilih platform tersebut sebagai platform utama.

Meskipun hasil korelasi tidak ditampilkan dalam dokumen, pola perbedaan antar platform yang ditemukan pada H1–H6 memperlihatkan bahwa persepsi positif pada dimensi tertentu (misalnya Content, Ease of Use, dan Timeliness) berpotensi mendorong preferensi pengguna terhadap Steam. Sebaliknya, area yang tidak menunjukkan perbedaan (Accuracy dan Format) mengindikasikan bahwa kedua platform memiliki kekuatan yang relatif seimbang pada aspek tersebut.

4.2.3. Analisis Kepuasan Pengguna dan Preferensi Dalam Memilih Platform Game Digital

Preferensi pengguna terhadap platform game digital ditentukan oleh berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dalam penelitian ini, model End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengevaluasi lima dimensi utama yang menjadi dasar dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap platform game digital. Dimensi tersebut meliputi Content (Variasi dan Kualitas Game), Accuracy (Keakuratan Informasi), Format (Tampilan Antarmuka), Ease of use (Kemudahan Penggunaan), dan Timeliness (Ketepatan Waktu Pembaruan).

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa Steam memiliki keunggulan signifikan dibandingkan Epic Games Store dalam beberapa dimensi utama yang berkontribusi pada kepuasan pengguna. Uji normalitas menunjukkan bahwa data

tidak berdistribusi normal, sehingga dilakukan analisis non-parametrik dengan menggunakan uji Spearman's rho, Mann-Whitney U, dan Kruskal-Wallis Test untuk mengukur perbedaan antar platform serta hubungan antar dimensi.

1. Dimensi Content (Variasi dan Kualitas Game)

Variasi dan kualitas game yang tersedia merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap platform game digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna Steam lebih puas dengan variasi dan kualitas game dibandingkan pengguna Epic Games Store (Mean rank Steam: 45.39 vs. Epic: 29.03, $p = 0.000$).

Keunggulan ini dapat dijelaskan oleh berbagai faktor. Steam menawarkan katalog game yang lebih luas, mencakup game dari berbagai genre dan skala, mulai dari game indie hingga game AAA dari pengembang besar. Selain itu, fitur komunitas seperti Steam Workshop memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan dan memodifikasi game, yang meningkatkan daya tarik platform ini bagi pengguna yang mencari fleksibilitas dalam pengalaman bermain mereka.

Sebaliknya, Epic Games Store lebih mengandalkan eksklusivitas game dan strategi promosi game gratis. Meskipun strategi ini berhasil menarik pengguna baru, tidak selalu berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam jangka panjang. Keterbatasan jumlah game yang tersedia di platform ini dibandingkan Steam menyebabkan pengguna merasa kurang puas dengan variasi game yang ditawarkan.

2. Dimensi Ease of use (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan penggunaan mencerminkan bagaimana pengguna menavigasi dan berinteraksi dengan platform. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Steam lebih unggul dibandingkan Epic Games Store dalam aspek kemudahan penggunaan (Mean rank Steam: 44.50 vs. Epic: 30.25, $p = 0.002$).

Faktor utama yang mendukung keunggulan Steam dalam aspek ini adalah desain antarmuka pengguna yang lebih matang dan kaya fitur. Steam telah mengembangkan sistem pencarian game yang lebih canggih, memungkinkan

pengguna untuk menemukan game yang sesuai dengan preferensi mereka dengan lebih cepat dan mudah. Selain itu, fitur-fitur tambahan seperti pengelompokan koleksi game berdasarkan kategori, rekomendasi berbasis riwayat permainan, serta interaksi sosial dalam komunitas semakin meningkatkan pengalaman pengguna.

Di sisi lain, Epic Games Store masih menghadapi tantangan dalam aspek ini. Antarmuka platform ini cenderung lebih sederhana dan tidak memiliki banyak fitur tambahan yang dapat membantu pengguna dalam menemukan game yang mereka inginkan dengan lebih mudah. Meski kesederhanaan ini dapat menjadi keuntungan bagi pengguna baru, namun bagi pengguna yang menginginkan lebih banyak fitur dan opsi personalisasi, Steam tetap menjadi pilihan yang lebih unggul.

3. Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu Pembaruan)

Ketepatan waktu pembaruan merupakan faktor penting dalam pengalaman pengguna, terutama terkait dengan ketersediaan update game dan stabilitas sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Steam lebih unggul dalam ketepatan waktu pembaruan dibandingkan Epic Games Store (Mean rank Steam: 44.19 vs. Epic: 30.67, $p = 0.003$).

Steam memiliki sistem pembaruan otomatis yang efisien, memungkinkan pengguna untuk selalu mendapatkan versi terbaru dari game yang mereka mainkan tanpa perlu melakukan pengaturan tambahan. Selain itu, dukungan cloud save dan sinkronisasi antar perangkat semakin meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memainkan game di berbagai perangkat yang berbeda.

Sebaliknya, Epic Games Store masih memiliki beberapa kendala dalam aspek ini. Kecepatan pembaruan dan optimalisasi sistem masih belum sebaik Steam, terutama untuk game dengan ukuran file besar. Hal ini menyebabkan beberapa pengguna merasa bahwa pengalaman mereka terganggu karena harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pembaruan terbaru dari game yang mereka miliki.

4. Dimensi Accuracy (Keakuratan Informasi)

Keakuratan informasi berkaitan dengan bagaimana platform menyajikan detail game kepada pengguna, termasuk spesifikasi sistem, ulasan pengguna, dan rating game. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara Steam dan Epic Games Store dalam aspek Accuracy ($p = 0.093$).

Namun, terdapat perbedaan dalam cara kedua platform menyajikan informasi kepada pengguna. Steam memiliki sistem ulasan komunitas yang lebih luas dan lebih transparan, memungkinkan pengguna untuk melihat berbagai pendapat dan pengalaman pemain lain sebelum membeli game. Sebaliknya, Epic Games Store masih dalam tahap pengembangan sistem ulasan yang lebih terbuka dan transparan.

5. Dimensi Format (Tampilan Antarmuka)

Format mengacu pada tampilan antarmuka platform game digital dan bagaimana informasi disajikan kepada pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara Steam dan Epic Games Store dalam aspek ini ($p = 0.846$).

Meski demikian, terdapat preferensi yang berbeda di kalangan pengguna. Beberapa pengguna menyukai tampilan sederhana Epic Games Store yang lebih mudah dipahami oleh pengguna baru, sementara pengguna lain lebih menyukai tampilan Steam yang lebih kompleks namun kaya fitur. Oleh karena itu, dalam aspek ini, preferensi pengguna menjadi faktor utama dalam menentukan pengalaman mereka.

6. Implikasi terhadap Preferensi Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna Steam memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna Epic Games Store, terutama dalam aspek Content, Ease of use, dan Timeliness. Hal ini menegaskan bahwa faktor-faktor teknis seperti variasi game, kemudahan penggunaan, dan kecepatan pembaruan memiliki dampak yang lebih besar terhadap preferensi pengguna dibandingkan faktor-faktor seperti keakuratan informasi dan tampilan antarmuka.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa platform game digital yang ingin meningkatkan daya saingnya perlu lebih memperhatikan aspek teknis yang secara

langsung memengaruhi pengalaman pengguna. Epic Games Store, misalnya, dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan memperbaiki kemudahan navigasi, menambah variasi game, serta meningkatkan kecepatan dan efisiensi sistem pembaruan mereka.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi pengembang platform game digital dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat daya saing mereka di industri game digital yang semakin berkembang.

4.2.4. Rekomendasi untuk Pengembang Platform Game Digital

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada pengembang platform game digital agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta memperkuat daya saing di industri game. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna adalah content atau variasi dan kualitas game yang tersedia. Dari hasil penelitian, pengguna Steam lebih puas dengan variasi game dibandingkan dengan pengguna Epic Games Store, karena katalog game yang lebih luas serta adanya fitur komunitas seperti Steam Workshop yang memungkinkan pengguna mengembangkan modifikasi dalam game. Untuk meningkatkan daya saingnya, Epic Games Store dapat menambah jumlah game yang tersedia, terutama pada genre yang saat ini kurang terwakili seperti strategi dan simulasi. Selain itu, meningkatkan kerja sama dengan pengembang game indie untuk menghadirkan game eksklusif dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna. Sistem modding yang lebih terbuka juga dapat menjadi daya tarik tambahan agar komunitas pengguna lebih aktif dalam menciptakan konten tambahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ease of use menjadi salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan Steam mendapatkan skor lebih tinggi dibandingkan Epic Games Store. Oleh karena itu, platform game digital perlu meningkatkan sistem pencarian game dengan menambahkan filter yang lebih spesifik seperti genre, harga, dan kompatibilitas perangkat. Selain itu, sistem rekomendasi yang lebih cerdas berbasis riwayat pembelian dan preferensi pengguna

dapat membantu dalam memberikan pengalaman yang lebih baik. Tampilan antarmuka juga perlu ditingkatkan agar lebih intuitif tanpa mengorbankan fungsionalitas bagi pengguna yang sudah berpengalaman. Penambahan fitur penyortiran dan pengelompokan library game juga dapat membantu pengguna dalam mengelola koleksi game mereka dengan lebih mudah.

Keakuratan informasi merupakan faktor penting dalam membantu pengguna membuat keputusan sebelum membeli game. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara Steam dan Epic Games Store dalam hal akurasi informasi, namun ada beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan. Pengembang platform dapat menampilkan spesifikasi sistem secara lebih rinci, termasuk kompatibilitas dengan berbagai perangkat dan sistem operasi. Selain itu, memastikan ulasan pengguna lebih transparan dan kredibel dengan sistem verifikasi pembelian agar hanya pengguna yang benar-benar telah memainkan game yang dapat memberikan ulasan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna. Fitur perbandingan game juga dapat ditingkatkan agar pengguna lebih mudah membandingkan beberapa game berdasarkan spesifikasi, harga, dan ulasan pengguna lainnya.

Meskipun tidak ada perbedaan signifikan dalam aspek format (tampilan antarmuka) antara Steam dan Epic Games Store, ada beberapa aspek yang dapat diperbaiki agar pengalaman pengguna semakin nyaman. Opsi kustomisasi tampilan seperti tema gelap/terang, tata letak fleksibel, dan mode minimalis bagi pengguna yang menginginkan pengalaman lebih sederhana dapat menjadi daya tarik tersendiri. Integrasi dengan fitur sosial seperti sistem chat yang lebih baik, forum diskusi dalam platform, dan rekomendasi berbasis komunitas juga perlu ditingkatkan. Selain itu, mempercepat waktu loading antarmuka, terutama dalam pencarian game dan pembukaan halaman produk, akan membantu meningkatkan efisiensi penggunaan platform.

Ketepatan waktu dalam menyediakan pembaruan game maupun sistem platform sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian, Steam mendapatkan skor lebih tinggi dalam aspek timeliness dibandingkan Epic Games

Store. Untuk meningkatkan aspek ini, pengembang platform perlu meningkatkan infrastruktur server agar kecepatan unduhan dan pembaruan dapat dilakukan lebih efisien. Selain itu, mempercepat verifikasi dan distribusi pembaruan game akan memungkinkan pengguna untuk langsung menikmati update tanpa keterlambatan. Penyediaan opsi rollback versi game juga dapat membantu pengguna mengatasi kendala yang mungkin timbul akibat pembaruan yang kurang stabil. Meningkatkan layanan dukungan pelanggan dengan sistem tiket dan chatbot berbasis AI yang dapat membantu pengguna menyelesaikan permasalahan teknis dengan lebih cepat juga menjadi langkah penting yang perlu diperhatikan. Tabel berikut merangkum rekomendasi-rekomendasi penting yang dapat diimplementasikan dalam rangka mencapai tujuan tersebut.

Tabel 17 Tabel Rekomendasi

Aspek	Rekomendasi	Platform yang Perlu Diperhatikan
Content	- Epic Games Store harus memperluas variasi game, terutama dalam genre yang kurang terwakili seperti strategi dan simulasi.	Epic Games Store
	- Kolaborasi lebih intens dengan pengembang indie untuk menghadirkan game eksklusif yang menarik bagi pengguna.	Epic Games Store
	- Implementasikan fitur komunitas seperti modding system atau Steam Workshop yang ada pada Steam untuk meningkatkan interaksi pengguna.	Epic Games Store

Ease of Use	- Steam lebih unggul dalam navigasi, namun Epic Games Store harus menyederhanakan dan meningkatkan kemudahan penggunaan, seperti memperbaiki sistem pencarian dan filter game.	Epic Games Store
	- Perbaiki sistem rekomendasi berdasarkan riwayat pembelian dan preferensi pengguna agar lebih efektif dan personal.	Epic Games Store
Timeliness	- Epic Games Store perlu meningkatkan infrastruktur server untuk meningkatkan kecepatan unduhan dan pembaruan game.	Epic Games Store
	- Mempercepat verifikasi dan distribusi pembaruan game agar pengguna dapat segera menikmati update tanpa keterlambatan.	Epic Games Store
Accuracy	- Menampilkan informasi yang lebih jelas dan terperinci mengenai spesifikasi sistem dan kompatibilitas perangkat.	Kedua platform
	- Memastikan ulasan pengguna lebih kredibel dan transparan dengan verifikasi pembelian agar hanya pengguna yang benar-benar memainkan game yang dapat memberikan ulasan.	Kedua platform
Format (Tampilan)	- Kedua platform dapat meningkatkan kustomisasi tampilan, seperti tema gelap/terang dan tata letak yang lebih	Kedua platform

	fleksibel untuk pengalaman pengguna yang lebih nyaman.	
	- Menambahkan integrasi fitur sosial seperti forum diskusi dan sistem chat yang lebih interaktif dapat meningkatkan keterlibatan pengguna.	Kedua platform

Sumber: Olahan data, 2025

Berdasarkan tabel di atas memberikan gambaran mengenai rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pengembang platform game digital untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta memperbaiki berbagai aspek yang berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Pengembang dapat mengambil langkah-langkah perbaikan ini untuk memperkuat daya saing mereka di pasar. Kemudian, berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Steam memiliki keunggulan dalam aspek *Content*, *Ease of use*, dan *Timeliness*, sedangkan Epic Games Store masih memiliki beberapa kelemahan dalam aspek-aspek tersebut. Namun, Epic Games Store masih memiliki peluang besar untuk meningkatkan daya saingnya dengan melakukan berbagai perbaikan, terutama dalam menambah variasi game, meningkatkan kemudahan penggunaan, serta memperbaiki kecepatan pembaruan dan dukungan teknis. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembang platform game digital dalam meningkatkan kualitas layanan mereka guna meningkatkan kepuasan pengguna dan menarik lebih banyak pemain ke platform mereka. Dengan menerapkan strategi yang tepat, pengembang dapat menciptakan pengalaman bermain game yang lebih baik dan lebih kompetitif di industri game digital yang semakin berkembang.

Secara umum, temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variasi konten dan kualitas layanan adalah dua faktor utama yang harus diprioritaskan oleh setiap platform game digital. Baik Steam maupun Epic Games Store membuktikan bahwa pengguna sangat memperhatikan keberagaman game yang ditawarkan, baik dari sisi genre maupun kualitas. Pengguna menginginkan lebih dari sekadar pilihan

game; mereka ingin pengalaman yang memadai dengan pilihan yang terus berkembang. Oleh karena itu, pengembang platform game digital harus berfokus pada kontinuitas dalam memperbarui katalog game mereka dan memberikan pengalaman yang lebih inklusif serta menjaga keberagaman konten yang sesuai dengan preferensi pengguna.

Implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian ini adalah bahwa giveaway dan promosi memang efektif untuk menarik pengguna awal, namun loyalitas pengguna hanya dapat dipertahankan jika ada komunitas dan ekosistem yang kuat. Sebagai contoh, Steam berhasil membangun komunitas yang sangat aktif dan saling mendukung antar pengguna melalui fitur forum, review, dan layanan sosial lainnya. Fitur ini mendorong interaksi dan keterlibatan yang berkelanjutan, yang memperkuat loyalitas pengguna. Untuk platform lain, ini berarti menjaga hubungan jangka panjang dengan pengguna jauh lebih penting daripada sekadar menarik pengguna baru.

Faktor-faktor dalam EUCS (content, accuracy, format, ease of use, timeliness) yang terbukti dominan di Steam dan Epic Games Store dapat dijadikan framework evaluasi yang dapat diterapkan pada platform game digital lainnya. Dimensi-dimensi ini bukan hanya penting untuk kepuasan pengguna, tetapi juga untuk memastikan pengalaman yang lebih baik dan lebih personal bagi para gamer. Sebagai contoh, pengembang bisa menilai kemudahan penggunaan (ease of use) platform mereka, serta pembaruan (timeliness) yang lebih cepat, untuk memastikan pengguna merasa diberdayakan dalam memilih dan menikmati game mereka tanpa gangguan.

Oleh karena itu, temuan penelitian ini tidak hanya relevan untuk Steam dan Epic Games Store, tetapi juga memberikan pelajaran penting bagi pengembang platform game digital lain dalam membangun dan menjaga kepuasan serta loyalitas pengguna. Dengan memperhatikan dimensi EUCS yang ada, pengembang dapat menciptakan platform game digital yang tidak hanya menarik untuk digunakan, tetapi juga memiliki daya tahan dan mampu menciptakan pengalaman yang memuaskan dan berkelanjutan bagi pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjadi studi komparatif antara dua platform, tetapi juga memberikan rekomendasi universal yang bisa diadaptasi oleh berbagai pengembang platform game digital di masa depan. Penggunaan EUCS sebagai framework akan membantu pengembang untuk memahami dan mengevaluasi kepuasan pengguna secara lebih terstruktur dan berkelanjutan.

4.3 Framework Hasil Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran sistematis mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti serta alur analisis yang digunakan dalam penelitian. Kerangka ini dikembangkan berdasarkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau platform digital.

Dalam konteks penelitian ini, EUCS digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap platform distribusi game digital, yaitu Steam dan Epic Games Store. Model EUCS terdiri dari lima dimensi utama, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, yang merepresentasikan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan platform.

Kerangka konseptual penelitian ini dirancang untuk mengakomodasi dua tujuan utama penelitian, yaitu:

- Menguji perbedaan tingkat kepuasan pengguna antara Steam dan Epic Games Store berdasarkan masing-masing dimensi EUCS serta kepuasan total.
- Menguji hubungan antara kepuasan pengguna dan preferensi pengguna dalam memilih platform game digital.

4.3.1. Deskripsi Framework Hasil Penelitian

Model EUCS menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dibentuk oleh beberapa dimensi yang saling melengkapi. Dalam penelitian ini, lima

dimensi EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap platform game digital.

Dimensi Content berkaitan dengan kelengkapan, relevansi, dan kualitas konten yang tersedia pada platform. Dalam konteks platform game digital, content mencakup variasi game, genre yang tersedia, serta dukungan fitur tambahan yang menunjang pengalaman pengguna.

Dimensi Accuracy merefleksikan keakuratan dan keandalan informasi yang disajikan oleh platform, seperti deskripsi game, spesifikasi sistem, serta informasi pembaruan. Informasi yang akurat membantu pengguna dalam mengambil keputusan sebelum menggunakan atau membeli game.

Dimensi Format berhubungan dengan tampilan antarmuka dan cara informasi disajikan kepada pengguna. Format yang baik memungkinkan pengguna memahami informasi dengan lebih mudah dan meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan platform.

Dimensi Ease of Use menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan platform, termasuk navigasi, akses fitur, dan kejelasan menu. Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

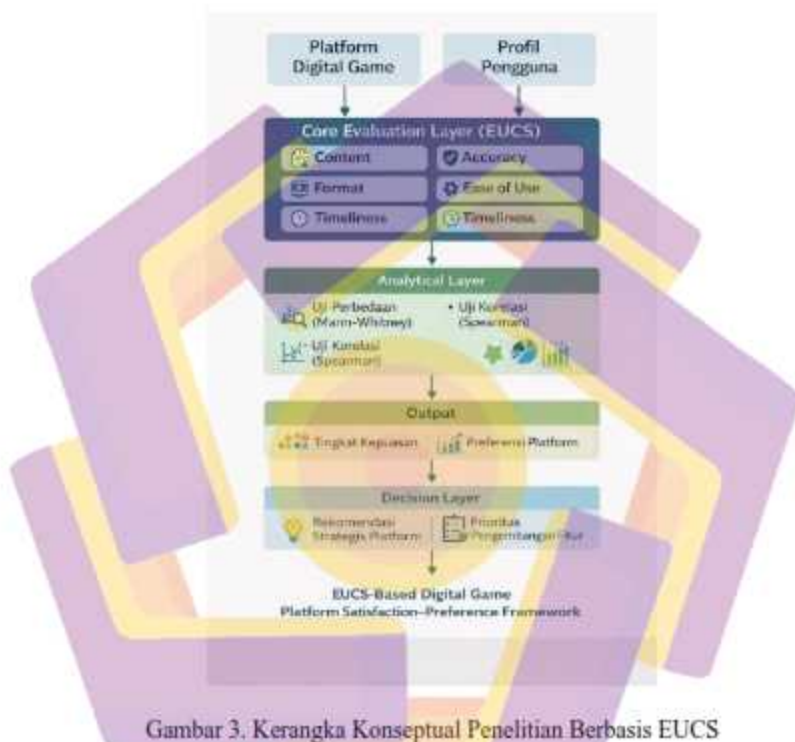
Dimensi Timeliness berkaitan dengan ketepatan waktu penyediaan layanan, termasuk pembaruan sistem, update game, dan respons platform terhadap kebutuhan pengguna. Ketepatan waktu layanan berkontribusi terhadap persepsi kualitas dan kepuasan pengguna.

Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk kepuasan total pengguna, yang mencerminkan evaluasi keseluruhan pengguna terhadap platform game digital yang digunakan.

4.3.2. Ilustrasi Framework Hasil Penelitian

Kepuasan total dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel penghubung antara persepsi pengguna terhadap kualitas layanan platform digital dan preferensi

pengguna dalam memilih platform. Untuk menjelaskan hubungan tersebut secara sistematis, penelitian ini menggunakan kerangka konseptual berlapis yang mengintegrasikan dimensi EUCS, metode analisis statistik, serta keluaran analisis yang dihasilkan.



Gambar 3. Kerangka Konseptual Penelitian Berbasis EUCS

kerangka konseptual penelitian ini terdiri dari beberapa lapisan analisis. Pada lapisan awal, platform game digital dan profil pengguna menjadi konteks awal yang memengaruhi proses evaluasi kepuasan. Selanjutnya, Core Evaluation Layer menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, untuk mengukur persepsi kepuasan pengguna.

Hasil evaluasi pada lapisan EUCS kemudian dianalisis pada Analytical Layer melalui dua pendekatan statistik, yaitu uji perbedaan Mann-Whitney untuk mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan antar platform, serta uji korelasi Spearman untuk menguji hubungan antara kepuasan dan preferensi pengguna. Output dari proses analisis ini berupa tingkat kepuasan pengguna dan preferensi platform.

Pada tahap akhir, Decision Layer merepresentasikan implikasi hasil penelitian dalam bentuk rekomendasi strategis bagi pengembang platform digital, termasuk prioritas pengembangan fitur dan peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, kerangka konseptual ini tidak hanya menjelaskan hubungan antar variabel, tetapi juga menunjukkan alur analisis yang sistematis dari evaluasi kepuasan hingga pengambilan Keputusan.

4.3.3. Interpretasi Konseptual Framework Hasil Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini memiliki kesamaan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menggunakan model EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dan platform digital. Pada penelitian-penelitian terdahulu, dimensi EUCS digunakan untuk mengukur kualitas sistem dan tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan suatu sistem informasi.

Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada konteks penerapan model EUCS, yaitu pada platform distribusi game digital, serta penambahan variabel preferensi pengguna sebagai variabel lanjutan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga mengkaji bagaimana kepuasan tersebut berhubungan dengan kecenderungan pengguna dalam memilih platform tertentu.

Selain itu, penelitian ini mengombinasikan dua pendekatan analisis, yaitu pengujian perbedaan kepuasan antar platform serta pengujian hubungan antara kepuasan dan preferensi pengguna. Pendekatan ini memperluas penerapan model EUCS sehingga tidak hanya digunakan sebagai alat evaluasi kepuasan, tetapi juga sebagai dasar untuk memahami perilaku pemilihan platform digital.

Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini bersifat adaptif dan relevan untuk diterapkan pada berbagai konteks platform digital lainnya, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian terkait kepuasan dan preferensi pengguna pada industri game digital.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pengguna antara Steam dan Epic Games Store berdasarkan dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, serta Total Satisfaction), serta menguji hubungan antara dimensi-dimensi tersebut dengan preferensi pengguna dalam memilih platform distribusi game digital.

Berdasarkan hasil uji Mann-Whitney, diperoleh bahwa empat dimensi yaitu Content, Ease of Use, Timeliness, dan Total Satisfaction menunjukkan perbedaan signifikan antara pengguna Steam dan Epic Games Store ($p < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman kepuasan pengguna terhadap keempat dimensi tersebut berbeda secara nyata antara kedua platform, tanpa mengarahkan pada kesimpulan mengenai platform mana yang lebih unggul, karena penelitian ini tidak menyertakan data mean atau mean rank yang diperlukan untuk menentukan arah perbedaan tersebut.

Sementara itu, dua dimensi lainnya, yaitu Accuracy dan Format, tidak menunjukkan perbedaan signifikan ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua platform memiliki tingkat keakuratan informasi dan tampilan antarmuka yang relatif serupa berdasarkan persepsi pengguna.

Selanjutnya, hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara dimensi Content, Ease of Use, Timeliness,

dan Total Satisfaction dengan preferensi pengguna dalam memilih platform game digital. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna pada keempat dimensi tersebut, maka semakin kuat kecenderungan mereka memilih platform tersebut.

Namun demikian, dimensi Accuracy dan Format tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap preferensi pengguna ($p > 0,05$), sehingga kedua dimensi tersebut tidak dapat dianggap sebagai faktor penentu utama dalam pemilihan platform.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa sebagian dimensi EUCS menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua platform dan sebagian lainnya berpengaruh signifikan terhadap preferensi pengguna. Penelitian ini juga menegaskan bahwa kesimpulan mengenai dominasi atau keunggulan platform tertentu tidak dapat ditarik karena data yang tersedia tidak mendukung analisis arah perbedaan. Dengan demikian, fokus penelitian tetap pada identifikasi variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan dan preferensi pengguna, bukan pada penentuan platform mana yang lebih unggul secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pengembang platform game digital untuk meningkatkan kualitas konten yang ditawarkan, mempertimbangkan kemudahan penggunaan sebagai aspek utama dalam pengembangan antarmuka, serta memastikan ketepatan waktu pembaruan informasi dan layanan. Selain itu, pengembang perlu memberikan perhatian pada aspek-aspek yang secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan kepuasan

pengguna sehingga preferensi terhadap platform dapat meningkat secara berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar penggunaan data mean atau mean rank disertakan agar arah perbedaan antar platform dapat diidentifikasi secara lebih jelas. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti fitur komunitas, harga, metode pembayaran, atau kualitas UI/UX. Selain itu, memperluas platform pembandingan serta menggunakan ukuran sampel yang lebih besar akan meningkatkan akurasi dan generalisasi hasil penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

PUSTAKA BUKU

Newman, J. (2013). *Videogames (2nd ed.)*. Routledge.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) V. *Definisi platform*.

Wikipedia. *Definisi platform sebagai media untuk menjalankan perangkat lunak*.

PUSTAKA MAJALAH, JURNAL ILMIAH ATAU PROSIDING

Abdurrahman Mulachela, Khairur Rizki, Y. A. Wahyudin. (2020). *Analisis Perkembangan Industri Game di Indonesia Melalui Pendekatan Rantai Nilai Global (Global Value Chain)*. IJGD: Indonesian Journal of Global Discourse. Vol. 2, Ed. 2, Hlm. 32-51.

Anne Mette Thorhauge, and Rune K. L. Nielsen. (2021). *Epic, Steam, and The Role of Skin Betting in Game (Platform) Economies*. Journal of Consumer Culture: Sage Journals. Vol. 21, Issue 1.

Arif Saputra, Denny Kurniadi. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukit Tinggi Menggunakan Metode EUCS*. VOTEKNIKA: Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika. Vol. 7, No. 3, Hlm. 58-66.

Asep Rifky, Nono Wibisono. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi dan Nilai Pengalaman terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Online Mobile Game*. Industrial Research Workshop and National Seminar (IRWNS). ISBN: 978-979-3541-59-4, Vol. 10, No. 1.

Barnes, S.J. & Vidgen, R. T. (2002). *An Integrative Approach to The Assessment of Ecommerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 3, No. 3.

Bryan Arya Pangestu and Iriani. (2022). *Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Platform Game Steam dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. JUMINTEN. 3, 2 (May 2022), 49-60.

Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN Suska Riau)*. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 2(1), 71-75.

Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(11), 4833-4839.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS quarterly, 12(2), 259-274.

- Eka Hartati, Ria Indriyani, Indah Trianingsih. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna Website SMKNegeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda*. Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer. Vol.20, No.1, November 2020, pp. 47–58.
- Eva Istianah, Wiyli Yustanti. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna*. JEISBI: Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, Volume 03, Number 04, Halaman 36-44.
- F. Anggriawan and L. P. Hasugian. (2017). *PLATFORM BUILD-ME: Mempertemukan Stakeholder Bangunan Dengan Konsumen*. Vol. 7, pp. 28-30.
- Hartanto Jahja & Muhamad Isnaini. (2022). *Toksistas PC Gamers Terhadap Relase Eksklusivitas Epic Games Store di Stream Discussion*. CoverAge: Journal of Strategic Communication. Vol. 13, No. 1, Hlm. 62-73.
- Hartawan, M. S. (2017). *Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Aplikasi Android Sciencom*. incomtech, 6(1), 1-7.
- I Gusti Ngurah Satria Wijaya, I Wayan Kayun Suwastika. (2017). *Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction*. E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali, ISSN 2460-8378. Bali: STMIK STIKOM Bali.
- Johnson, M., Lee, C., & Hwang, J. (2018). *Factors Influencing User Satisfaction with Digital Game Platforms*. Journal of Interactive Media, 15(2), 123-139.
- Julian Abel Suganda, Kurnianing Isololipu. (2023). *Analisis Dampak Strategi Pemasaran Epic Games Store Terhadap Loyalitas Pengguna Steam*. Jurnal Transaksi. ISSN: 1929-990X, Vol. 15, No. 1.
- Kamal, M. R., Dyatmika, T., & Bakhri, S. (2020). *Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction untuk Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning*. IC-Tech, 15(1), 7-14.
- Lee, S., & Hwang, J. (2019). *Comparative Analysis of Features and Services of Digital Game Platforms*. Journal of Digital Media Studies, 22(3), 45-59.
- Mukherjee, Nath. (2007). *Role of electronic trust in online retailing*. European Journal of Marketing. Vol. 41, No. 9-10.
- Munap, R., Nor, S., Ahmad, B., Hamid, S. A., Fareed, M., Mm, B., & Beg, T. (2018). *The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company*. 5(12), 5103–5110.
- Munggarhanna Aschi Putra Jayana & Diah Priharsari. (2022). *Analisis Pengalaman*

- Pengguna pada Situs Distribusi Digital menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (Studi pada store.steampowered.com dan gog.com).* Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 6, No. 2, Hlm. 527-536.
- Nugroho, A., & Agustina, A. (2020). *Examining Corporate Engagement in Social Media: Advancing The Use of Facebook for Corporation Page.* CoverAge: Journal of Strategic Communication. Vol. 10, No. 2, Hlm. 1-10.
- Perdana, A. A., Utami, M. C., & Aini, Q. (2021). *End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus).* Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 8(6), 1237-1246.
- Purwandani, I. (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika.* SNIT, 1(1), 112-117.
- Sari, N. P., Nasir, M., & Andriyani, R. (2019). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.* Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS), 1(1), 112-122.
- Setyoningrum, N. R. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).* Journal of Applied Informatics, 4(1), 17-21.
- Smith, J., Brown, A., & Wilson, R. (2020). *The Role of Community Features in Digital Game Platform Preference.* Journal of Interactive Technology, 27(4), 234-256.
- Taylor, T. L. (2019). *Social Interactions and Community Building in Digital Game Platforms.* Games and Culture, 14(1), 89-105.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1991). *Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument.* Decision Sciences, 22(1), 26-37. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1991.tb01259.x>

PUSTAKA LAPORAN PENELITIAN

- Munthe, N. S. (2019). *Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.* Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Nyoto, Yohan Christanto. (2020). *Pengaruh Variabel Utilitarian Value, Hedonic Value, Privacy, dan Trust Terhadap Online Purchase Intention melalui Attitude Toward Online Purchasing pada Steam di Surabaya.* Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.
- Oktavia, P. (2012). *Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service*

Provider (Studi Kasus pada PT. Platinum Citra Indonesia), Tangerang.
Jurnal Informatika Universitas Pamulang, 1(2), 69-79.

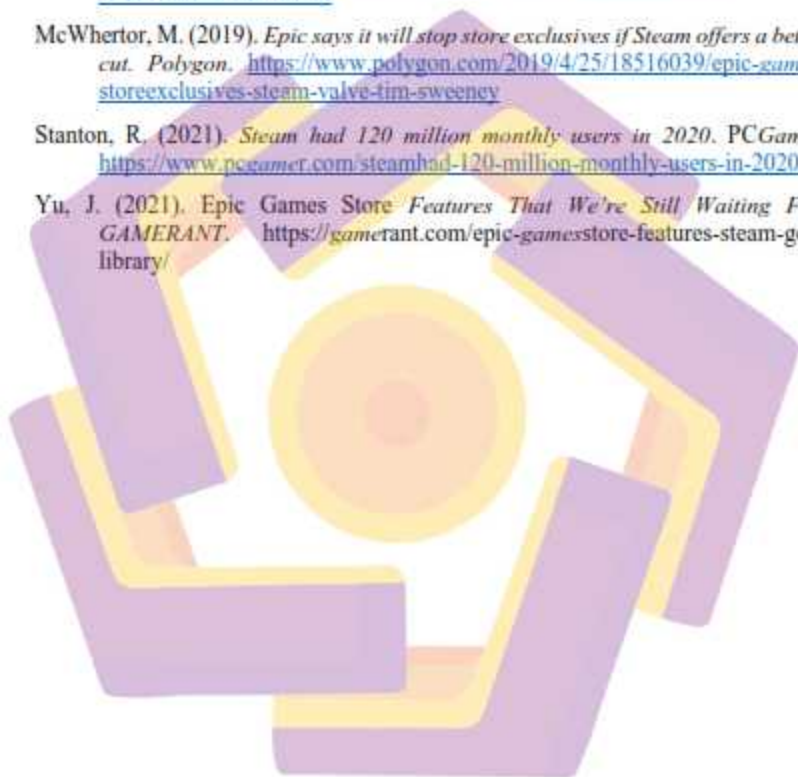
PUSTAKA ELEKTRONIK

Kuchera, B. (2018). *Epic Games is bringing a console war to your PC, and its target is Steam.* Polygon. <https://www.polygon.com/2018/12/7/18130727/epic-games-store-steamvalve-console-war>

McWhertor, M. (2019). *Epic says it will stop store exclusives if Steam offers a better cut.* Polygon. <https://www.polygon.com/2019/4/25/18516039/epic-games-storeexclusives-steam-valve-tim-sweeney>

Stanton, R. (2021). *Steam had 120 million monthly users in 2020.* PCGamer. <https://www.pcgamer.com/steamhad-120-million-monthly-users-in-2020/>

Yu, J. (2021). *Epic Games Store Features That We're Still Waiting For.* GAMERANT. <https://gamerant.com/epic-gamesstore-features-steam-gog-library/>



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: INSTRUMEN PENELITIAN (KUESIONER)

Judul Survei: Analisis Kepuasan Pengguna dan Preferensi Platform Game Digital (Steam vs. Epic Games Store)

I. Profil Responden

1. Nama :
2. Usia : ☐ 18-24 tahun ☐ 25-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45 tahun ke atas
3. Platform Game yang Digunakan: ☐ Steam ☐ Epic Games Store ☐ Menggunakan Keduanya
4. Lama Pengalaman Bermain Game: ☐ < 1 tahun ☐ 1-2 tahun ☐ 3-5 tahun ☐ > 5 tahun

II. Pernyataan Kepuasan Pengguna (Metode EUCS) Berikan tanda centang (✓) pada skala 1-5 (1: Sangat Tidak Setuju/Puas s.d. 5: Sangat Setuju/Puas)

No Pernyataan	Dimensi	1	2	3	4	5
1. Seberapa puas Anda dengan variasi dan kualitas game yang tersedia?	Content					
2. Seberapa akurat informasi spesifikasi dan ulasan game yang disediakan?	Accuracy					
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai tata letak dan antarmuka platform?	Format					
4. Seberapa mudah platform digunakan untuk mencari dan membeli game?	Ease of Use					
5. Seberapa cepat platform menyediakan pembaruan (patch) game?	Timeliness					

Export to Sheets

III. Preferensi dan Saran

1. Apa alasan utama Anda memilih platform tersebut? (Pilihan: Kualitas game, Promo gratis, Fitur komunitas, Antarmuka, Pengalaman bermain).
2. Aspek apa yang perlu ditingkatkan? (Pilihan: Variasi game, Antarmuka, Kecepatan update, Fitur komunitas, Sudah memadai).
3. Pendapat singkat mengenai pengalaman Anda: