

Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Zepetto terhadap

Niat Komplain Konsumen Point Blank



Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Oleh:

**Dio Prabowoe Theodore**  
**2014120015**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
**BANDUNG**  
**2021**

The Influence of Zepetto's Electronic Service Quality on  
Point Blank Consumer Complaints Intentions



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements  
For Bachelor's Degree in Management

By :

**Dio Prabowoe Theodore**  
**2014120015**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**PROGRAM IN MANAGEMENT**  
**Accredited by BAN – PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**  
**BANDUNG**  
**2021**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Zepetto terhadap**  
**Niat Komplain Konsumen Point Blank**

Oleh :

Dio Prabowoe Theodore  
2014120015

Bandung, Juli 2021

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi

Agus Hasan P.A., Drs., M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dio Prabowoe Theodore  
Tempat, tanggal lahir : Ciamis, 23 Febuari 1996  
NPM : 2014120015  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Zepetto terhadap Niat Komplain Konsumen Point Blank**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Agus Hasan P.A., Drs., M.Si.  
Adalah benar – benar karya tulis saya sendiri.

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal

27 Juli 2021

Pembuat pernyataan Dio Prabowoe Theodore



( Dio Prabowoe )  
Theodore

## Abstrak

Di era sekarang, banyak aplikasi - aplikasi yang digunakan oleh masyarakat untuk menghibur dirinya masing - masing. Salah satunya adalah games. Games pada zaman sekarang sudah banyak menjamur di berbagai aplikasi, ada jenis *mmorpg*, *fps*, dan sebagainya. Banyak firma – firma yang membangun dan mengembangkan suatu permainan. Salah satunya adalah Zepetto. Zepetto menciptakan dan mengembangkan permainan Point Blank. Salah satu permainan *Fps* yang masih dimainkan banyak pemain di Indonesia. Namun, peneliti mengamati banyak keluhan – keluhan yang dilontarkan oleh konsumen permainan.

Bedasarkan pandangan-pandangan responden yang telah didapat dari preliminary research, terlihat bahwa masalah utama terletak pada buruknya kualitas pelayanan elektronik Zepetto pada permainan Point Blank yang menjadi penyebab utama tingginya niat komplain konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan elektronik yang diberikan Zepetto memiliki pengaruh terhadap niat komplain konsumen Point Blank.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah *applied research* (penelitian terapan) untuk melihat pengaruh dari kualitas pelayanan elektronik terhadap niat komplain konsumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dengan jenis *purposive sampling* tipe *judgement sampling*. Jumlah responden adalah sebanyak 97 orang.

Hasil dari *applied research* (penelitian terapan) memperlihatkan bahwa dari empat dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap niat komplain konsumen yaitu *reliability*, *customer service*, *web design* dan *security*. Hasil ini pun menunjukkan bahwa Zepetto masih perlu melakukan peningkatan pada kualitas pelayanan elektronik untuk dapat mengurangi niat komplain konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen kedepannya.

Kata Kunci: *Reliability*, *Customer Service*, *Web Design*, *Security* dan Niat Komplain

## Abstract

In today's era, many applications are used by the public to entertain themselves. One of them is games. Games nowadays have mushroomed in various applications, there are types of *mmorpg*, *fps*, and so on. Many firms that build and develop a game. One of them is Zepetto. Zepetto created and developed the game Point Blank. One of the Fps games that are still played by many players in Indonesia. However, researchers observed many complaints made by game consumers.

Based on the views of respondents who have been obtained from preliminary research, it appears that the main problem lies in the poor quality of Zepetto's electronic service in the Point Blank game which is the main cause of the high intention of consumer complaints. The purpose of this study was to determine whether the quality of electronic services provided by Zepetto had an effect on the intention of Point Blank consumers' complaints.

The research method in this study is *applied research* to see the effect of electronic service quality on consumer complaint intentions. The sampling technique used in this study is *non-probability sampling*, with purposive sampling type *judgment sampling*. The number of respondents is 97 people.

The results of applied research show that of the four dimensions that have a significant effect on consumer complaint intentions, namely *reliability*, *customer service*, *web design and security*. These results also indicate that Zepetto still needs to improve the quality of electronic services in order to reduce consumer complaints intentions and increase customer satisfaction in the future.

Keywords: *Reliability*, *Customer Service*, *Web Design*, *Security* and *Intention to Complain*

## **Kata Pengantar**

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Zepetto terhadap Niat Komplain Konsumen Point Blank” . Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Terselesaikannya laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang penulis hormati:

- 1.Orang tua, kakak, dan adik penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan bagi penulis
- 2.Ibu Dr. Istiharini,CMA selaku Ketua Prodi Jurusan S1 Manajemen
- 3.Bapak Agus Hasan P.A.,Drs.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, kesabaran, dan perhatian untuk memberikan arahan, saran, kritik dan masukan bagi penulis
- 4.Segenap dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan
- 5.Seluruh staf tata usaha dan staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas semua bantuan yang telah diberikan
- 6.Teman - teman dari Batam dan Unpar yang banyak membantu skripsi dari awal sampai akhir

Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi Zepetto serta bagi seluruh pihak yang membaca laporan penelitian ini. Adapun laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis selalu terbuka terhadap kritik dan saran dari semua pihak.

Bandung, 14 Juli 2021,

Penulis



## Daftar Isi

BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Pemikiran .....	13
1.6 Hipotesis .....	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Konsumen .....	17
2.1.1 Persepsi Konsumen.....	17
2.2 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	18
2.2.2 Pengertian <i>E-Service Quality</i> .....	18
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Elektronik.....	19
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik .....	20
2.3 Niat Komplain.....	22
2.3.1 Pengertian Niat Komplain.....	22
2.3.2 Perilaku Komplain .....	22
2.3.3 Konsep Niat Komplain.....	23
2.3.4 Dimensi Niat Komplain .....	24
2.4 <i>FPS (First Person Shooter)</i> .....	25
2.4.1 Pengertian <i>FPS</i> .....	25
2.4.2 Keuntungan <i>FPS</i> .....	25
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	29
3.5 Pengukuran Variabel .....	33
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	33
3.7 Teknik Analisis Data .....	35
3.8 Objek Penelitian .....	39
3.8.1 Sejarah Perusahaan .....	39
3.8.2 Jenis Usaha.....	40
3.8.3 Produk yang dihasilkan.....	40
3.8.4 Profil Responden .....	40
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Analisis Deskriptif.....	43
4.1.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> .....	43
4.1.1.1 Garis Kontinum <i>Reliability</i> .....	45
4.1.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> .....	47
4.1.2.1 Garis Kontinum <i>Customer Service</i> .....	51
4.1.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai <i>Security/Privacy</i> .....	53
4.1.3.1 Garis Kontinum <i>Security/privacy</i> .....	56
4.1.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai <i>Website Design</i> .....	58

4.1.4.1	Garis Kontinum <i>Website Design</i> .....	60
4.1.5	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain.....	62
4.1.5.1	Garis Kontinum Niat komplain .....	67
4.2	Analisis Pengaruh.....	69
4.2.1	Uji Normalitas .....	69
4.2.2	Uji Multikolinearitas .....	70
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
4.2.5	Analisis Koefisien Determinasi .....	73
4.2.6	Pengujian Hipotesis .....	74
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>78</b>
5.1	Kesimpulan .....	78
5.2	Saran.....	80
	Daftar Pustaka .....	81
	Lampiran Hasil Olah Data SPSS 20 .....	83
	Riwayat Hidup.....	111

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Jumlah pemain <i>game</i> online .....	2
Gambar 1.2 Ranking <i>game</i> online 2019 .....	4
Gambar 1.3 <i>Preliminary Research</i> .....	6
Gambar 1.4 Komentar pemain point blank .....	6
Gambar 1.5 Komentar pemain point blank .....	7
Gambar 1.6 Komentar pemain point blank .....	7
Gambar 1.7 Komentar pemain point blank .....	8
Gambar 1.8 Model penelitian .....	15
Gambar 2.1 Dimensi kualitas pelayanan elektronik .....	21
Gambar 2.2 Model hubungan ketidakpuasan dan perilaku komplain konsumen .....	22
Gambar 2.3 Dimensi niat komplain .....	23
Gambar 3.7 Logo zepetto .....	38
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Reliability</i> .....	47
Gambar 4.15 Garis Kontinum <i>Customer Service</i> .....	53
Gambar 4.21 Garis Kontinum <i>Security/privacy</i> .....	57
Gambar 4.27 Garis Kontinum <i>Website design</i> .....	62
Gambar 4.37 Garis Kontinum Niat komplain .....	68
Gambar 4.38 Hasil Uji Normalitas Data .....	69
Gambar 4.40 Uji <i>Scatterplot</i> Data .....	71

## Daftar Tabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X (Kualitas Pelayanan Elektronik).....	31
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y (Niat Komplain Konsumen).....	33
Tabel 3.3 Keterangan Skala.....	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 3.6 Interpretasi Rata-Rata Hitung.....	38
Tabel 3.8 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 3.9 Responden Berdasarkan Sejak Kapan Bermain Point Blank.....	41
Tabel 3.10 Responden Berdasarkan Jam Bermain Point Blank Dalam Waktu 1 Minggu.....	41
Tabel 3.11 Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	42
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> Pernyataan 1 .....	43
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> Pernyataan 2 .....	44
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> Pernyataan 3.....	44
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> Pernyataan 4 .....	45
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> Pernyataan 1 .....	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> Pernyataan 2.....	48
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> Pernyataan 3 .....	49
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> Pernyataan 4.....	49
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> Pernyataan 5 .....	50
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> Pernyataan 6.....	50
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Service</i> Pernyataan 7 .....	51
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap <i>Customer Service</i> .....	52
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai <i>Security/privacy</i> Pernyataan 1 .....	54
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai <i>Security/privacy</i> Pernyataan 2 .....	54
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai <i>Security/privacy</i> Pernyataan 3 .....	55
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai <i>Security/privacy</i> Pernyataan 4 .....	56
Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap <i>Security/privacy</i> .....	56
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai <i>Website design</i> Pernyataan 1 .....	58
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai <i>Website design</i> Pernyataan 2 .....	59
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai <i>Website design</i> Pernyataan 3.....	59
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai <i>Website design</i> Pernyataan 4 .....	60
Tabel 4.26 Penilaian Responden Terhadap <i>Website design</i> .....	61
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 1 .....	63
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 2.....	63
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 3 .....	64
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 4 .....	64
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 5 .....	65
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 6.....	65
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 7 .....	66
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Niat komplain Pernyataan 8.....	66
Tabel 4.36 Penilaian Responden Terhadap Niat komplain .....	67
Tabel 4.39 Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4.41 Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.42 Analisis Koefisien Determinasi .....	74
Tabel 4.43 Hasil Uji T .....	75
Tabel 4.44 Hasil Uji F .....	77

# BAB 1

## PENDAHULUAN

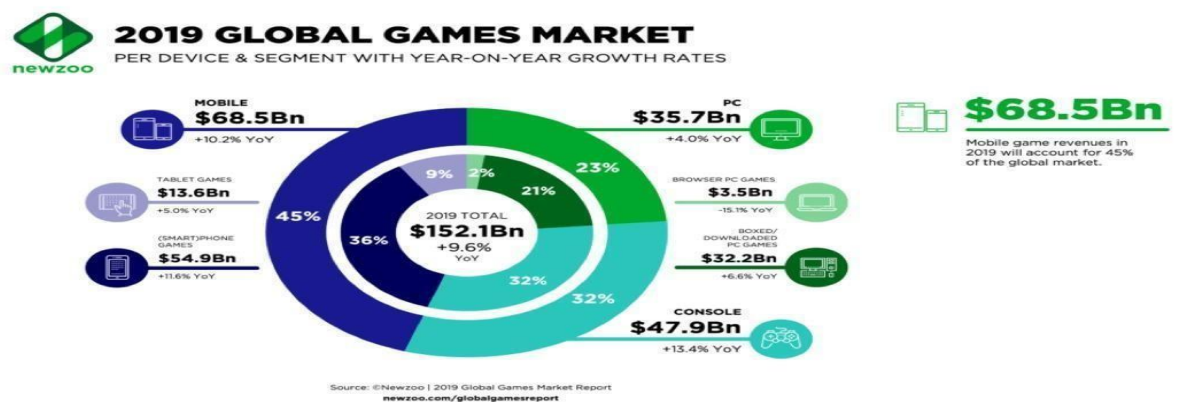
### 1.1 Latar belakang

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat ternyata membawa perubahan dalam segala lapisan masyarakat. Kreativitas manusia semakin berkembang sehingga mendorong diperolehnya temuan-temuan baru dalam teknologi yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan kesejahteraan umat manusia. Salah satu produk manusia tersebut adalah internet. Teknologi internet dewasa ini semakin berkembang pesat, salah satu manfaatnya adalah sebagai sarana hiburan, misalnya untuk bermain. Permainan dengan menggunakan koneksi internet tersebut dikenal sebagai *game online*, media *game online* sangat berpengaruh terhadap pikiran manusia, yang diserap melalui dua panca indera yakni melihat dan mendengar.

Menurut pendapat Hanni dan Budhi (2015:36) ada tiga alasan menggunakan internet yaitu memberikan kesenangan dan tantangan, menghilangkan stress, dan mengisi waktu luang. Memberikan kesenangan dan tantangan banyak orang merasa tidak punya kekuatan di masyarakat tetapi ketika mereka bermain *game online*, mereka memiliki kekuatan untuk mengendalikan tentara, kota, atau orang lain. Kekuatan ini membawa kegembiraan bagi mereka dan memberikan kepuasan tersendiri. Menghilangkan stress bermain *game online* dapat mengendurkan ketegangan syaraf setelah melakukan aktivitas yang padat dan serius. Mengisi waktu luang *game online* sering digunakan untuk mengisi waktu luang setelah beraktifitas yang melelahkan. Hal ini dapat menyegarkan pikiran yang penat.

*E-Service Quality* adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Wu, 2014).

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Pemain *Game Online***



Sumber :<https://id.techinasia.com/esport-indonesia-2019>

Berdasarkan laporan yang dirilis Newzoo, pada tahun 2019 ini nilai pasar game global akan mencapai angka US\$152 miliar (sekitar Rp2,15 kuadriliun), meningkat 9,6 persen dibanding tahun sebelumnya.

Indonesia sendiri menjadi salah satu pasar video *game* terbesar di Asia Pasifik, dengan angka mencapai US\$941 juta (sekitar Rp13 triliun). Asia Pasifik merupakan wilayah dengan pertumbuhan pasar *game* paling tinggi di dunia. Apalagi, ada Cina dan India yang juga memiliki jumlah pemain video *game* sangat besar.





















Melihat angka tersebut, bukan hal mengherankan apabila industri *e-sport* juga ikut berkembang pesat. *E-sport* adalah permainan video *game* yang bersifat kompetitif. Apabila sebelumnya *e-sport* identik dengan game untuk *PC* dan konsol, kini telah menjamah ranah *game mobile*.

Indonesia sendiri, sebenarnya kompetisi video *game online* sudah ada sejak era 90- an. Indonesia *Gamers*, atau yang kini dikenal sebagai Liga *Game*, menjadi pionir dengan menggelar kompetisi untuk *Quake II* dan *Starcraft*. Dengan

keterbatasan internet pada saat itu, keberlangsungan kompetisi tersebut sangat bergantung pada keberadaan warnet yang mulai menjamur.

Sangat banyak jenis online game yang ada pada saat ini, seperti *massively multiplayer online first-person shooter games*, *massively multiplayer online role-playing games*, *cross- platform online pay*, dan *masssively multiplayer online* ([https://id.wikipedia.org/wiki/Permainan\\_daring](https://id.wikipedia.org/wiki/Permainan_daring)). Salah satu yang menarik adalah *first- person shooter games*. Menurut Samuel Henry (2010), *FPS* didefinisikan sebagai permainan tembak menembak yang memiliki ciri utamanya adalah penggunaan sudut pandang orang pertama yang membuat seolah – olah berada dibelakang senjata.

**Gambar 1.2**  
**Ranking game online 2019**

	Game Title	Publisher	Change
1.	 League of Legends	Riot Games	-
2.	 Minecraft	Mojang	-
3.	 Counter-Strike: Global Offensive	Valve Corporation	-
4.	 Tom Clancy's Rainbow Six: Siege	Ubisoft Entertainment	-
5.	 World of Warcraft	Blizzard Entertainment	-
6.	 Hearthstone: Heroes of Warcraft	Blizzard Entertainment	-
7.	 Overwatch	Blizzard Entertainment	1 ▲
8.	 Fortnite	Epic Games	1 ▼
9.	 PLAYERUNKNOWN'S BATTLEGROUNDS	Bluehole Studio	-
10.	 Dota 2	Valve Corporation	2 ▲
11.	 Apex Legends	Electronic Arts	-
12.	 Grand Theft Auto V	Rockstar Games	2 ▼
13.	 Rocket League	Psyonix	1 ▲
14.	 World Of Tanks	Wargaming.net	3 ▲
15.	 Garry's Mod	Valve Corporation	2 ▼
16.	 osu!	Dean Herbert	2 ▲
17.	 Rust	Facepunch Studios	1 ▼
18.	 Arma 3	Bohemia Interactive	1 ▲
19.	 Magic the Gathering: Arena	Wizards of the Coast, Inc.	1 ▲
20.	 Dead By Daylight	Starbreeze Studios	NEW!

Sumber

:<https://newzoo.com/insights/rankings/top-20-core-pc-games/>

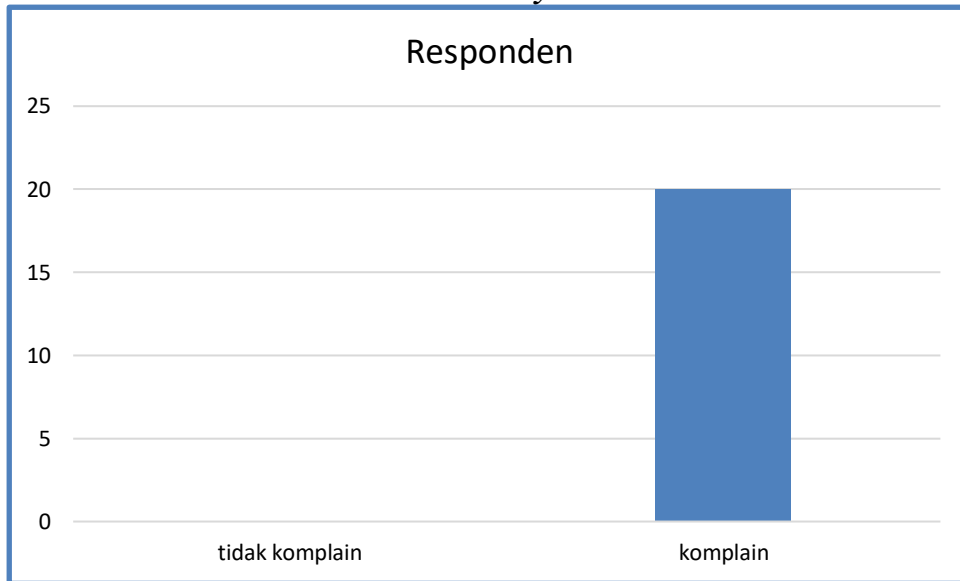


Point Blank adalah sebuah permainan komputer ber-genre *FPS* yang dimainkan secara online. Permainan ini dikembangkan oleh Zepetto dari Korea Selatan dan dipublikasikan oleh Zepetto. Selain di Korea Selatan, permainan ini mempunyai server sendiri di beberapa negara seperti Thailand, Rusia, Indonesia, Brasil, Turki, Amerika Serikat, dan Peru. Di Indonesia, permainan ini sekarang telah dikelola oleh Zepetto. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Point\\_Blank\\_Online](https://id.wikipedia.org/wiki/Point_Blank_Online))

Point Blank berkisah tentang perseteruan antara *Free Rebels* dan pemerintah yang dalam hal ini adalah Counter Terrorist Force (CT-Force).

Pada saat ini, peneliti melihat game Point Blank mengalami penurunan dan juga muncul berbagai keluhan serta kekecewaan bagi pemain Point Blank. Penulis menelusuri melalui berbagai forum website seperti facebook, kaskus, blog dsb. Komplain konsumen dianggap penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi pelanggaran atas suatu pelayanan perusahaan, terutama perusahaan jasa (Kim et al., 2003). Maka dilakukan *preliminary research* dengan melakukan wawancara kepada 20 pemain yang pernah bermain *game FPS* (Point Blank, Counter Strike : Global Offensive, CrossFire, dan sejenisnya) yang merasa tidak puas atas permainan Point Blank. Dari hasil wawancara tersebut didapati hasil bahwa 20 dari 20 responden menunjukkan niat komplain yang tinggi terhadap permainan Point Blank. Komplain yang dikemukakan oleh pemain adalah *gameplay*, *maintanance*, *game master* tidak bekerja dengan maksimal.

**Gambar 1.3**  
*Preliminary Research*



Sumber : Hasil olah data pribadi

Berikut penulis menyajikan data - data sekunder keluhan atau komplain yang berasal dari forum - forum .

**Gambar 1.4**  
**Komentar pemain point blank**

The image shows a screenshot of a forum thread on Kaskus. At the top, the Kaskus logo is visible on the left, and a search bar with the text 'Masuk' is on the right. Below the logo, there is a navigation bar with categories: KATEGORI, INSTRUMENT, FEMALE, TECH, AUTOMOTIVE, SPORTS, FOOD & TRAVEL, and NEWS. The first comment is from user 'pbs81', identified as a 'Kaskus Addict', posted on 03-07-2019 at 17:02. The comment text reads: 'Ane main pb gk sampai sebulan udah bosen dulu. Beberapa tahun kemudian ane main lagi diajak teman. Itu juga cuma 3 bulan karena dah kelulusan SMA. Kalau ane lebih prefer ke MMORPG modern macam GW 2, TESO, dan BDO. MMOFPS Yg bagus yah Rainbow Six siege (B2P) dan CSGO (F2P)'. Below the text are icons for upvotes (0), downvotes, and a share icon. The second comment is from user 'NicolasErick', also a 'Kaskus Addict', posted on 03-07-2019 at 17:32. The comment text reads: 'Masih ada aja yang main nih game ya dan secinta itu kayaknya'. To the right of the text is a blue cartoon character with a speech bubble that says 'LEH UGA'. Below this comment are also icons for upvotes (0), downvotes, and a share icon.

Sumber:<https://m.kaskus.co.id/thread/5d1986e55cf6c41e227e237d/sampai-seginikah-kemampuan-zepetto-untuk-mengurus-point-blank/6>

### Gambar 1.5 Komentar pemain point blank



Sumber: <https://m.kaskus.co.id/thread/5d1986e55cf6c41e227e237d/sampai-seginikah-kemampuan-zepetto-untuk-meng`urus-point-blank/6>

### Gambar 1.6 Komentar pemain point blank

Quote:

Original Posted By **tololdevil** ▶

Game ini engine nya tua banget anjir.. sudah di eksploitasi - ubek ubek sama para hacker



Game engine ICube Udh lawas banget itu 🤖, cuma zepetto upgrade sendiri, dia mw ngikutin dev game laim yg punya game engine sendiri atau dia ga mw ngeluarin uang buat beli lisensi 🤔

catatan ICube engine adalah lisensi opensource ak Free, sebenarnya kalo di rubah engine minimal ke UE3 udh baik. cuma sayangnya ga ada niat sama sekali padahal contoh CS perkebangannya dari Cs 1.6 hingga jd CS : GO dan enginenya makin baik.



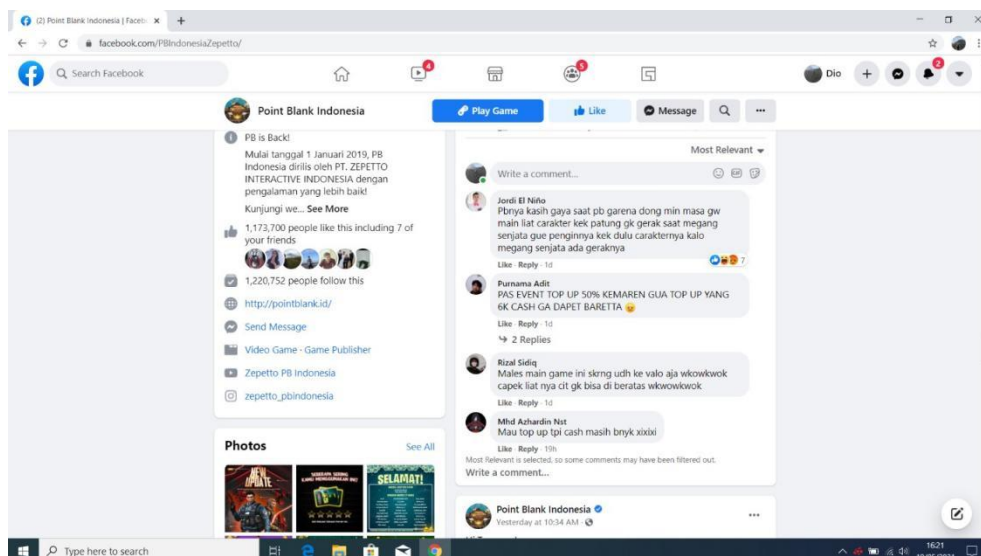
Sumber:<https://m.kaskus.co.id/thread/5d1986e55cf6c41e227e237d/sampai-seginikah-kemampuan-zepetto-untuk-mengurus-point-blank/6>

## Gambar 1.7 Komentar pemain point blank



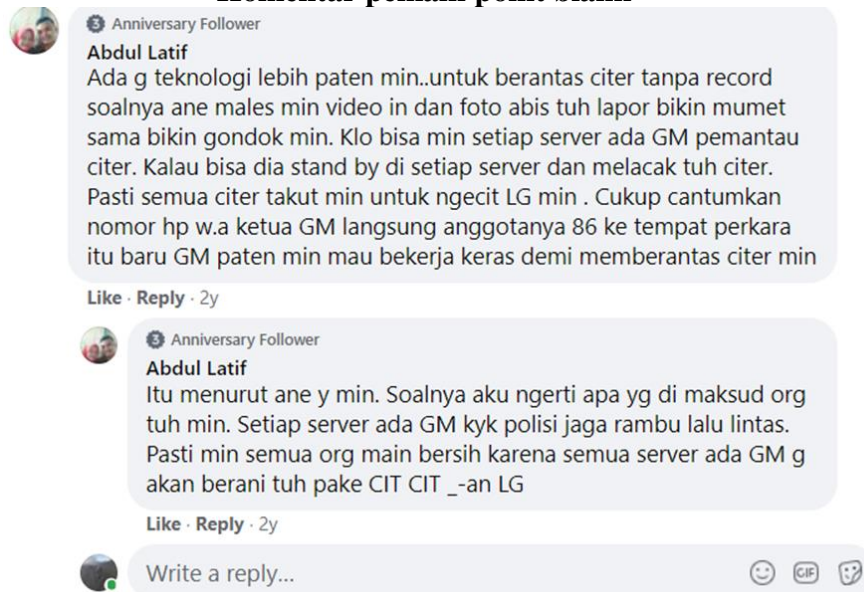
Sumber : <https://www.mangladatech.com/2020/05/cara-mengatasi-point-blank-zepetto.html>

## Gambar 1.8 Komentar pemain point blank



Sumber: <https://www.facebook.com/PBIndonesiaZepetto/>

### Gambar 1.9 Komentar pemain point blank



Sumber :<https://www.facebook.com/PBIndonesiaZepetto/>

Bedasarkan pandangan-pandangan yang telah didapat dari preliminary research yang telah disebutkan sebelumnya, terlihat bahwa masalah utama terletak pada buruknya kualitas pelayanan elektronik Zepetto pada permainan Point Blank yang menjadi penyebab utama tingginya niat komplain konsumen. Buruknya kualitas pelayanan meliputi ketanggapan administrator permainan Point Blank yang tidak tanggap dalam melayani keluhan konsumen , permainan selalu maintenance tidak tepat waktu , dan masih banyak terjadi *bug* (kegagalan sistem) di dalam game Point Blank.

Konsumen mengeluh masalah gameplay yang terlihat kurang begitu nyata dibandingkan *game* bergenre *FPS* pada masa sekarang. Responden membandingkan *game* Point Blank dengan game sejenis seperti Counter Strike : Global Offensive (CS:GO). Seperti hampir tidak dapat merasakan *recoil* (hentakan ke belakang yang ditimbulkan dari tekanan mesiu yang memantik di dalam selongsong peluru pada permainan Point Blank). Padahal syarat untuk bermain

*game* bertemakan FPS minimal pemain bisa merasakan sensasi *recoil* dari setiap senjata. Untuk pembelian fitur di Point Blank seperti senjata yang diperjualbelikan tidak *permanent* sedangkan di CS:GO pembelian senjata *permanent*. Dan juga masalah grafik Point Blank yang tidak mengalami perubahan signifikan sejak awal kemunculan sedangkan untuk CS:GO mengalami perkembangan yang signifikan.

Selain itu juga, pihak Zepetto selalu melakukan pemeliharaan sistem pada game Point Blank (*maintenance*) yang diadakan bertepatan pada hari Selasa. Akan tetapi pada prakteknya, pemeliharaan sistem (*maintenance*) yang dilakukan selalu mengalami keterlambatan/*delay* sehingga menyebabkan para pemain Point Blank selalu mempertanyakan kredibilitas developer Point Blank dalam mengatasi pemeliharaan sistem mereka. Berdasarkan *preliminary research*, responden mengatakan bahwa pemeliharaan sistem (*maintenance*) yang dilakukan Zepetto terhadap Point Blank sering mengalami keterlambatan sehingga para pemain mempertanyakan atau komplain terhadap kredibilitas developer dalam mengatasi pemeliharaan sistem game Point Blank.

Banyak pemain yang kecewa karena pelayanan Zepetto yang belum memuaskan. Salah satu faktor yang membuat pemain Point Blank kecewa adalah administrator permainan yang tidak tanggap dalam melayani keluhan atau komplain pemain sehingga banyak pemain yang tidak merasa puas akibat pelayanan yang diberikan dari Point Blank itu sendiri. Pelanggan yang tidak puas, bisa melakukan perilaku tidak langsung kepada perusahaan, seperti memutuskan keluar sebagai pelanggan atau melakukan komunikasi negatif dari mulut ke mulut dari pada menyatakan komplain secara langsung kepada perusahaan (Best and Andreasen, 1977) dan dampak untuk perusahaan adalah perusahaan akan kehilangan konsumen yang awalnya loyal kepada perusahaan yang mengakibatkan profit menurun dan merupakan kegagalan untuk mempertahankan perusahaan. Peneliti percaya bahwa jika kegagalan jasa ini tidak segera ditangani dengan cepat akan menimbulkan biaya yang besar dalam *recovery*-nya dan menyebabkan perpindahan konsumen (Kotler, 2000; Maxham, 2001).

Dengan memperhatikan masalah ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik Zepetto



dan bagaimana pengaruhnya terhadap niat komplain konsumen Point Blank. Untuk itu, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Zepetto Terhadap Niat Komplain Konsumen Point Blank”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik Zepetto pada permainan Point Blank?
2. Seberapa besar niat komplain konsumen Point Blank?
3. Bagaimana pengaruh persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik Zepetto terhadap niat komplain konsumen Point Blank?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik Zepetto pada permainan Point Blank.
2. Mengetahui berapa besar niat komplain konsumen Point Blank
3. Mengetahui bagaimana pengaruh persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik Zepetto terhadap niat komplain konsumen Point Blank.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berharap agar hasil penelitian ini berguna:

#### Bagi Penulis

- Mempraktekkan dan membandingkan antara teori-teori yang telah diajarkan serta dipelajari selama di bangku perkuliahan dengan realita yang benar-benar terjadi di lapangan.

#### Bagi Perusahaan

- Dengan melakukan penelitian ini semoga dapat menjelaskan akar permasalahan dan pada akhirnya menjadi masukan dalam pengembangan kualitas pelayanan elektronik dan penanganan pada konsumen Point Blank yang tidak puas.

#### Bagi Pihak Lain

- Penelitian ini semoga bermanfaat bagi pihak lain yang berkepentingan dan membutuhkan penelitian ini.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Komplain konsumen dianggap penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi pelanggan atas suatu pelayanan perusahaan, terutama pada perusahaan jasa (Kim et al., 2003). Komplain konsumen perlu diperhatikan supaya menjadi pengembangan untuk strategi dalam suatu pelayanan di perusahaan.

Berdasarkan hasil preliminary research , niat komplain yang tinggi disebabkan oleh kualitas pelayanan elektronik yang belum memuaskan, bahkan dianggap buruk oleh konsumen. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa (Astuti , Herni Justina. 2007 ).

Wolfenberger dan Gilly (2003), dalam penelitiannya yang berjudul “*eTailQ:dimensionalizing,measuring predicting etail quality*” mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan elektronik memiliki 4 dimensi utama yaitu, *Reliability*, *Website Design*, *Security*, dan *Customer Service*. Selanjutnya Wolfenberger dan Gilly (2003) mengidentifikasi indikator-indikator sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik, yaitu:

- ‡ *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan
- ‡ *Website Design*, yaitu mencakup semua elemen dari pengalaman konsumen di website perusahaan, termasuk navigasi, pencarian informasi, proses permintaan, dan personalisasi yang tepat
- ‡ *Security*, yaitu keamanan dalam melakukan pembayaran dan privasi pada informasi konsumen
- ‡ *Customer Service*, yaitu layanan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan responsif dan kesediaan perusahaan untuk membantu permasalahan pelanggan

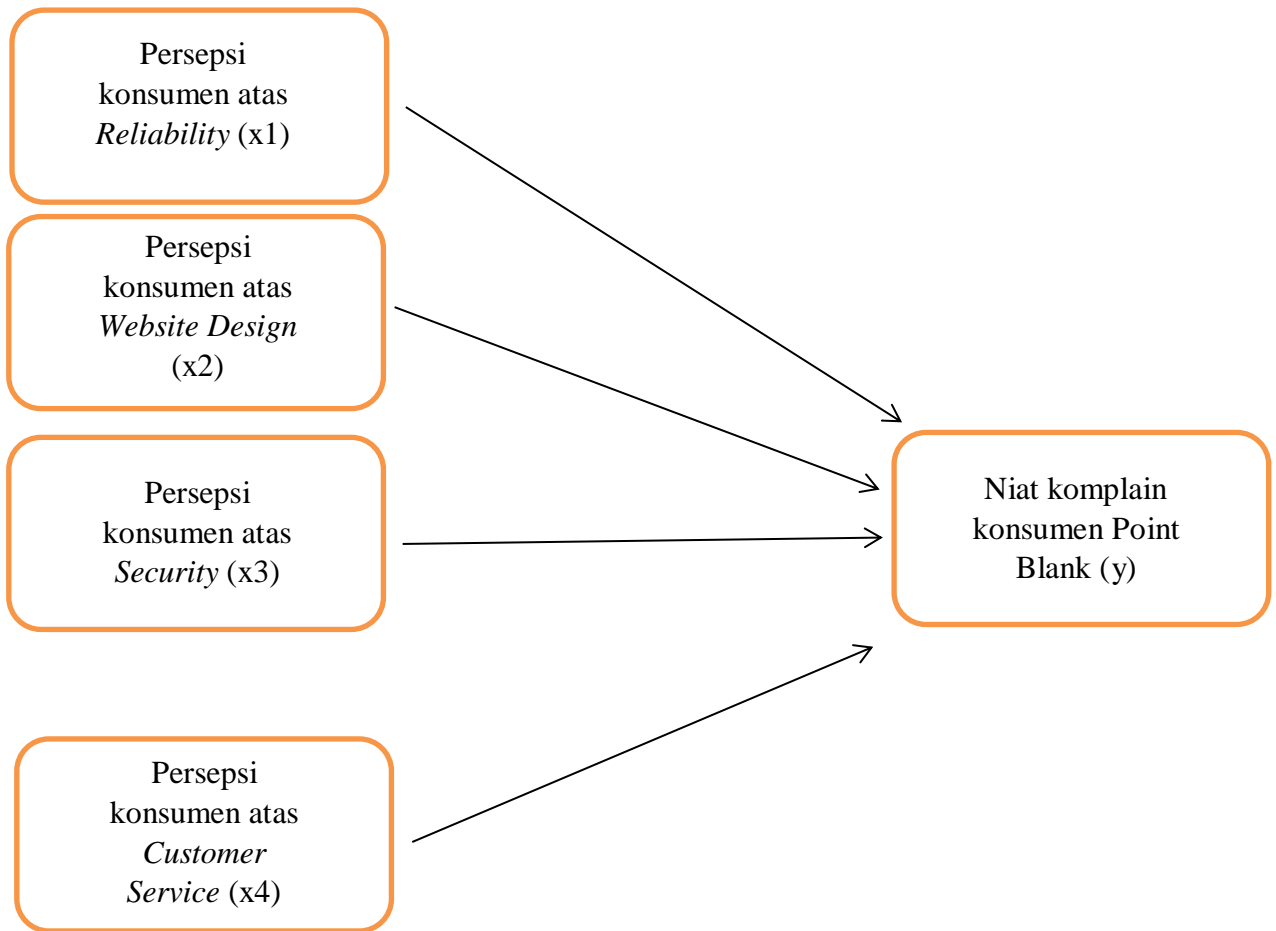
Crie (2003) mendefinisikan perilaku komplain konsumen adalah kumpulan dari kemungkinan tanggapan dari ketidakpuasan yang diterima pada saat dilakukan pembelian, selama konsumsi atau selama kepemilikan dari barang (atau jasa).

Perilaku komplain konsumen dapat diprediksi melalui niat atau intensnya, Fishbein dan Ajzen dalam Andriyas, Handy (2017) mengatakan cara yang paling efektif untuk mengetahui apakah individu akan menampilkan atau tidak menampilkan suatu perilaku adalah dengan menanyakan atau mengetahui niat individu tersebut untuk melakukan suatu perilaku.

Jagdeep Singh dalam Andriyas, Handy (2017) mengungkapkan bahwa niat komplain memiliki 3 dimensi utama yaitu, Voice, Private dan Third Party. Indikator-indikator sebagai alat untuk mengukur niat komplain konsumen, yaitu:

- ‡ *Voice*, yaitu tingkat keinginan konsumen untuk mencari ganti rugi dari perusahaan
- ‡ *Private*, yaitu tingkat keinginan konsumen untuk melakukan komunikasi negatif dari mulut ke mulut
- ‡ *Third Party*, yaitu tingkat keinginan konsumen untuk meminta bantuan pada pihak ketiga seperti lembaga konsumen atau lembaga hukum dalam menyelesaikan permasalahan.

**Gambar 1.9**  
**Model Penelitian**



Sumber : Hasil olah data pribadi

## **1.6 Hipotesis**

### **Hipotesis 1**

Terdapat pengaruh persepsi konsumen atas *reliability* secara signifikan terhadap niat komplain konsumen point blank.

### **Hipotesis 2**

Terdapat pengaruh persepsi konsumen atas *website design* secara signifikan terhadap niat komplain konsumen point blank.

### **Hipotesis 3**

Terdapat pengaruh persepsi konsumen atas *security* secara signifikan terhadap niat komplain konsumen point blank.

### **Hipotesis 4**

Terdapat pengaruh persepsi konsumen atas *customer Service* secara signifikan terhadap niat komplain konsumen point blank.

### **Hipotesis 5**

Terdapat pengaruh persepsi konsumen atas *reliability* , *website design* , *security* dan *customer service* secara simultan atau bersamaan terhadap niat komplain konsumen point blank.