

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harapan usaha, harapan kinerja, efikasi diri, dan kepercayaan pada kepuasan dan niat beli ulang *game* di Steam. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna Steam di Indonesia. Metode pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan data akhir sebanyak 100 responden. Kriteria responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pengguna Steam yang telah melakukan pembelian *game* di Steam selama 6 bulan terakhir. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner dan disebarikan secara daring. Teknis analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan regresi linier berganda

Hasil analisis penelitian menemukan bahwa harapan usaha, harapan kinerja, efikasi diri, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif pada kepuasan dan niat beli ulang *game*. Harapan usaha memiliki pengaruh paling dominan pada kepuasan dengan pengaruh yang positif. Harapan kinerja memiliki pengaruh positif pada kepuasan. Efikasi diri memiliki pengaruh positif pada kepuasan. Kepercayaan memiliki pengaruh positif pada kepuasan. Kepuasan memiliki pengaruh positif pada niat beli ulang *game*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, implikasi manajerial pada Steam adalah: peningkatan performansi Steam untuk memudahkan para pengguna untuk membeli *game*, peningkatan sistem keamanan didalam Steam, dan mempermudah untuk memberikan hukuman kepada para pelaku kejahatan di Steam. Hal tersebut dilakukan agar pada pengguna Steam tetap menggunakan Steam dalam melakukan pembelian *game*.

Kata kunci: harapan usaha, harapan kinerja, efikasi diri, kepuasan, kepercayaan, niat beli ulang, game, Steam.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of effort expectancy, performance expectancy, self-efficacy, trust, to satisfaction and to intention for buy the game again at Steam. The sample used in this research is Steam users repurchase in Indonesia. Method of data retrieval in this study using purposive sampling method with the final data as much as 100 respondents. Criteria of respondents specified in this study are Steam users who have made purchases of games in Steam for the last 6 months. The data were collected using questionnaires and distributed online. Technical analysis used in simple linear regression and multiple linear regression.

The results of the research analysis found that effort expectancy, performance expectancy, self efficacy, and trust have a positive influence on satisfaction with a positive influence. Effort expectancy have the most dominant influence on satisfaction with a positive influence. Performance expectancy have a positive effect on satisfaction. Self-efficacy has a positive effect on satisfaction. Trust has a positive effect on satisfaction. Satisfaction has a positive effect on the intention to buy the game again. Based on these results, the managerial implications for Steam are: Steam performance improvements to make it easier for users to buy games, improve security system within Steam, and make it easier to punish criminals in Steam. This is done so that the user Steam still use Steam in making game purchases

Keywords: effort expectancy, performance expectancy, self-efficacy, satisfaction, trust, intention to re-buy, game, Steam