

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai hedonis dan nilai utilitas terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan serta moderasi intensitas bermain pada pemain Mobile Legends: Bang Bang di Purwokerto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan pemain merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas. Nilai hedonis yang tercermin melalui pengalaman hiburan, kesenangan, dan keterlibatan emosional terbukti memberikan kontribusi besar dalam membentuk kepuasan pelanggan. Sebagai produk digital berbasis hiburan, Mobile Legends mampu menghadirkan pengalaman bermain yang menyenangkan sehingga pemain merasa kebutuhan rekreasinya terpenuhi.

Di sisi lain, nilai utilitas yang berkaitan dengan manfaat fungsional seperti pencapaian peringkat, efektivitas fitur permainan, serta kejelasan sistem kompetisi juga berperan signifikan dalam membangun loyalitas pelanggan. Pemain yang merasakan adanya tujuan yang jelas dan manfaat nyata dari permainan cenderung memiliki komitmen lebih kuat untuk terus bermain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun game bersifat hedonik, aspek utilitarian tetap menjadi landasan penting dalam mempertahankan pemain dalam jangka panjang.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa kepuasan pelanggan berfungsi sebagai variabel mediasi antara nilai yang dirasakan dan loyalitas. Nilai hedonis lebih dominan dalam membentuk kepuasan karena pengalaman emosional secara langsung memengaruhi evaluasi pemain terhadap game. Sementara itu, nilai utilitas lebih kuat dalam memperkuat loyalitas karena manfaat fungsional mendorong keberlanjutan penggunaan.

Selain itu, intensitas bermain memperkuat hubungan antara nilai yang dirasakan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi durasi dan frekuensi bermain, semakin kuat keterikatan pemain terhadap Mobile Legends. Secara keseluruhan, kombinasi antara pengalaman hiburan dan manfaat fungsional menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan serta loyalitas pemain secara berkelanjutan.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Pengembang Game

Moonton selaku pengembang Mobile Legends disarankan untuk terus meningkatkan pengalaman hedonis melalui grafis yang lebih menarik, event kompetitif yang variatif, dan fitur sosial yang interaktif. Pada sisi utilitas, penting untuk memperbaiki navigasi, memperbanyak pilihan fitur, serta memperkuat sistem reward yang adil. Dengan demikian, kepuasan pemain dapat terjaga sehingga loyalitas meningkat.

5.2.2 Bagi Pemain

Pemain Mobile Legends disarankan untuk mengatur intensitas bermain agar seimbang dengan aktivitas lain. Meski bermain dapat memberikan hiburan dan manfaat sosial, durasi berlebihan berpotensi mengurangi produktivitas dan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan waktu yang baik agar kesenangan bermain tetap memberi dampak positif.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti persepsi harga, brand image, kualitas layanan in-game, atau loyalitas komunitas, agar hasil penelitian lebih komprehensif. Selain itu, cakupan penelitian dapat diperluas ke wilayah lain dengan jumlah responden yang lebih besar. Penggunaan metode campuran (mixed methods) maupun

analisis statistik yang lebih kompleks juga dapat dipertimbangkan agar temuan lebih mendalam dan generalis.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Studi ini meningkatkan pemahaman mengenai loyalitas pelanggan pada pemain Mobile Legends: Bang Bang, khususnya melalui pengaruh nilai hedonis dan nilai utilitas dengan mediasi kepuasan pelanggan serta moderasi intensitas bermain. Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan sampel yang terbatas pada pemain Mobile Legends di wilayah Purwokerto, sehingga hasil penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi ke populasi yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan teknik sampling probabilistik serta memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh lebih representatif.

Kedua, penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan dalam satu waktu (*cross-sectional*), sehingga hanya menggambarkan kondisi pada saat itu saja dan belum dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara mendalam. Untuk penelitian berikutnya, disarankan menggunakan metode longitudinal atau eksperimen agar dapat melihat perubahan dan hubungan antar variabel secara lebih jelas.

Ketiga, data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang diisi sendiri oleh responden, sehingga terdapat kemungkinan adanya bias, seperti jawaban yang kurang akurat atau tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman sebenarnya. Selain itu, penelitian ini belum memasukkan faktor lain seperti pengaruh sosial atau komunitas yang mungkin juga memengaruhi loyalitas pemain. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain agar hasil penelitian menjadi lebih lengkap.