

**PENGARUH *PERCEIVED PRICE* DAN *PRODUCT QUALITY*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION PADA *GAME MOBILE*
*LEGENDS: BANG BANG***



Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Digital
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

NAUFAL DWIRANZAH

1710622109

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
TAHUN 2026**

***THE EFFECT OF PERCEIVED PRICE AND PRODUCT
QUALITY ON PURCHASE INTENTION THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION IN MOBILE LEGENDS: BANG
BANG***



Intelligentia - Dignitas

*Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Degree of Bachelor of
Digital Business in the Faculty of Economics and Business Universitas Negeri
Jakarta*

NAUFAL DWIRANZAH

1710622109

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM

2026

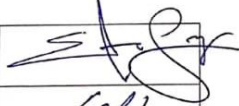
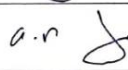
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

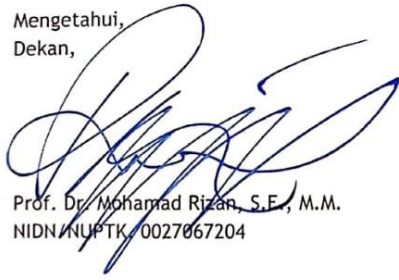
Nama Mahasiswa : Naufal Dwiranzah
NIM : 1710622109
Program Studi/Fakultas : S1 Bisnis Digital/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengaruh *Perceived Price* Dan *Product Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Melalui *Customer Satisfaction* Pada *Game Mobile Legends: Bang Bang*

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 26 Juni 2026

Tim Penguji,

Ketua	Dr. M. Edo S. Siregar, SE., M.BA	
	NIP. 197201252002121002	
Penguji 1	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si.	
	NIP. 199102272024061001	
Penguji 2	Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom	
	NIP. 199409272024062001	
Pembimbing 1	Dr. Munawaroh, M.Si.	
	NIP. 197503302008122002	
Pembimbing 2	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A	
	NIP. 197701112008122003	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi,


Dr. Ryna Parlyna, M.B.A
NIDN/NUPTK. 0011017705

LEMBAR ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Naufal Dwiranzah
NIM : 1710622109
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Pengaruh *Perceived Price* Dan *Product Quality* Terhadap
Repurchase Intention Melalui *Customer Satisfaction* Pada Game *Mobile Legends*:
Bang Bang

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 01 Juli 2026
Yang menyatakan,



METERAN
TEMPEL
109A0X13862214

(Naufal Dwiranzah)
NIM. 1710622109

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Naufal Dwiranzah
NIM : 1710622109
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : dwiranzah541@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Perceived Price Dan Product Quality Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Game Mobile Legends: Bang Bang

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

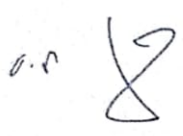
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 juli 2026
Penulis

(Naufal Dwiranzah)

LEMBAR PERSTUJUAN

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI	
Dosen Pembimbing I  <u>Dr. Munawaroh, M.Si</u> NIP. 197503302008122002	Dosen Pembimbing II  <u>Dr. Ryna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003
Mengetahui, Koord. Program Studi Bisnis Digital  <u>Dr. Ryna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003	
Nama : Naufal Dwiranzah No. Registrasi : 1710622109 Program Studi : S1 Bisnis Digital	

ABSTRAK

Naufal Dwiranzah, Pengaruh *Perceived Price* dan *Product Quality* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada *Game Mobile Legends: Bang Bang*: Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena penurunan pendapatan *game Mobile Legends: Bang Bang* (MLBB) pada tahun 2025 yang mengindikasikan adanya masalah pada niat pembelian ulang pemain akibat keluhan terkait kewajaran harga (*perceived price*) dan kualitas produk (*product quality*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived price* dan *product quality* terhadap *repurchase intention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pemain *game* MLBB. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan kuesioner daring terhadap 142 responden mahasiswa Universitas Negeri Jakarta di Jabodetabek yang memenuhi kriteria sampel. Teknik analisis data menerapkan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *perceived price* dan *product quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* serta *repurchase intention*. Selain itu, *customer satisfaction* terbukti berperan sebagai mediator yang signifikan dalam menjembatani pengaruh *perceived price* dan *product quality* terhadap *repurchase intention*. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan niat beli ulang pemain secara berkelanjutan sangat bergantung pada kemampuan pengembang dalam membangun kepuasan melalui strategi harga yang adil dan inovasi desain produk yang berkualitas.

Kata Kunci: *perceived price*, *product quality*, *customer satisfaction*, *repurchase intention*, *mobile legends: bang bang*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Naufal Dwiranzah, The Influence of Perceived Price and Product Quality on Repurchase Intention through Customer Satisfaction in Mobile Legends: Bang Bang Game: Thesis, Jakarta: Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

This research is motivated by the phenomenon of declining annual revenue for the game Mobile Legends: Bang Bang (MLBB) in 2025, which indicates an issue in players' repurchase intention due to complaints regarding price fairness (perceived price) and product quality (product quality). This study aims to analyze the effect of perceived price and product quality on repurchase intention with customer satisfaction as a mediating variable among MLBB players. The research method employed is quantitative, utilizing an online questionnaire distributed to 142 respondents consisting of Universitas Negeri Jakarta students in Jabodetabek who met the sampling criteria. The data analysis technique applies Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) via SmartPLS 4.0. The results indicate that perceived price and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction and repurchase intention. Moreover, customer satisfaction is proven to serve as a significant mediator bridging the effects of perceived price and product quality on repurchase intention. These findings emphasize that sustaining players' repurchase intention in the long term heavily relies on the developer's capability to foster customer satisfaction through fair pricing strategies and innovative, high-quality product designs.

Keywords: perceived price, product quality, customer satisfaction, repurchase intention, Mobile Legends: Bang Bang

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Price* dan *Product Quality* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada *Game Mobile Legends: Bang Bang*” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, diskusi, serta dukungan dari berbagai pihak sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan rasa hormat yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, ketulusan, serta arahan akademis yang luar biasa tanpa lelah demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Dr. Munawaroh, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, serta bimbingan yang dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Edo S. Siregar, S.E., M.B.A. selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktu untuk memimpin jalannya ujian sidang skripsi serta memberikan arahan guna perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si. selaku Penguji I yang telah memberikan evaluasi dan saran terkait substansi penulisan penelitian ini.
6. Ibu Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom. selaku Penguji II yang telah menelaah dan memberikan masukan untuk melengkapi penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga tercinta, Ayah, Ibu, kakak, dan Adik, atas limpahan doa yang tiada putus, kasih sayang, kesabaran, serta dukungan moril maupun materiil yang luar biasa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengarahan selama masa studi, serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberkasan.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Bisnis Digital angkatan 2022, khususnya teman-teman kelas Bisnis Digital C 2022, yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk maju bersama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 2026

Penulis

Naufal Dwiranzah



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERSTUJUAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.4.2 Manfaat Praktis	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Teori Pendukung	22
2.1.1 <i>Expectation Disconfirmation Theory</i>	22
2.1.2 <i>Repurchase Intention</i>	24

2.1.3	<i>Perceived Price</i>	26
2.1.4	<i>Product Quality</i>	29
2.1.5	<i>Customer Satisfaction</i>	33
2.2	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
3.2	Desain Penelitian.....	49
3.3	Populasi dan Sampel	50
3.4	Pengembangan Instrumen	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6	Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Tanggapan Responden terhadap Kuesioner Penelitian	63
4.2	Karakteristik Responden	63
4.3	Deskripsi Statistik Variabel Laten.....	69
4.3.1	Distribusi Frekuensi <i>Repurchase Intention</i>	70
4.3.2	Distribusi Frekuensi <i>Perceived Price</i>	72
4.3.3	Distribusi Frekuensi <i>Product Quality</i>	74
4.3.4	Distribusi Frekuensi <i>Customer Satisfaction</i>	76
4.3.5	<i>Convergent Validity</i>	78
4.3.6	<i>Discriminant Validity</i>	79
4.3.7	<i>Reliability</i>	81
4.3.8	<i>Collinearity Diagnostics</i>	83
4.3.9	<i>Predictive Relevance</i>	85
4.3.10	<i>Coefficient of Determination</i>	86

4.3.11	<i>Significant</i>	87
4.3.12	Struktural (<i>Structural Model</i>)	99
4.3.13	<i>Output</i>	100
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN.....		108
5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Implikasi	113
5.2.1	Implikasi Teoretis	113
5.2.2	Implikasi Praktis.....	114
5.3	Keterbatasan Penelitian	115
5.4	Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....		118
LAMPIRAN.....		124



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proporsi <i>Gamers</i> Indonesia di Asia Tenggara	1
Gambar 1.2 Demografi Indonesia <i>Gaming Behavior</i>	2
Gambar 1.3 <i>Game Online</i> yang Sering Diakses di Indonesia.....	3
Gambar 1.4 Konten Digital yang sering dibeli di Indonesia.....	4
Gambar 1.5 Tingkat Pengeluaran Pemain <i>Game</i> di Indonesia	4
Gambar 1.6 Statistik Pendapatan <i>Mobile Legends: Bang Bang</i> (MLBB).....	5
Gambar 1.7 Artikel Terkait Fenomena Penurunan Pendapatan <i>Mobile Legends</i> di Tahun 2025	6
Gambar 1.8 Keluhan Pemain Mengenai Kualitas Efek Item Premium dan Harga di Ulasan <i>Google Play</i>	7
Gambar 1.9 Berita Penurunan Signifikan Pendapatan <i>Mobile Legends</i> pada Tahun 2025	8
Gambar 1.10 Tanggapan Pemain Mengenai kemiripan Desain Visual Item Premium	9
Gambar 2. 1 Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Diagram Pesebaran Jenis Kelamin Responden	64
Gambar 4.2 Diagram Pesebaran Usia Responden.....	65
Gambar 4.3 Diagram Pesebaran Domisili Responden.....	66
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Bermain MLBB Responden	67
Gambar 4.5 Diagram Pesebaran Domisili Responden.....	67
Gambar 4.6 Diagram Pesebaran Domisili Responden.....	68

Gambar 4.7 <i>Structural Model</i>	100
Gambar 4.8 <i>Prototype Home Page</i>	102
Gambar 4.9 <i>Prototype Community Page</i>	103
Gambar 4.10 <i>Prototype Gallery Page</i>	104
Gambar 4.11 <i>Prototype Studio Page</i>	105
Gambar 4.12 <i>Flow Prototype</i>	106



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil pra-survei mengenai <i>perceived price</i>	11
Tabel 1.2 Hasil pra-survei mengenai <i>product quality</i>	12
Tabel 1.3 Hasil pra-survei mengenai <i>customer satisfaction</i>	13
Tabel 1.4 Hasil pra-survei mengenai <i>repurchase intention</i>	14
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.2 Tabel Indikator dan Item.....	54
Tabel 3.3 <i>Skala Likert</i>	57
Tabel 3.4 <i>Rule of Thumb</i>	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	63
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi <i>Repurchase Intention</i>	70
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi <i>Perceived Price</i>	72
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi <i>Product Quality</i>	74
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi <i>Customer Satisfaction</i>	76
Tabel 4.6 <i>Outer Loading</i>	78
Tabel 4.7 <i>Fornell–Larcker Criterion</i>	80
Tabel 4.8 <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.9 <i>Collinearity Diagnostics</i>	84
Tabel 4.10 <i>Predictive Relevance</i>	85
Tabel 4.11 <i>Coefficient of Determination</i>	86
Tabel 4.12 <i>Model Struktural</i> (Pengaruh Langsung)	87
Tabel 4.13 <i>Model Struktural</i> (Pengaruh Tidak Langsung)	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuisisioner	124
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner	129
Lampiran 3 Surat Persetujuan Seminar Proposal	133
Lampiran 4 Persetujuan Dosen Pembimbing	134
Lampiran 5 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi	135
Lampiran 6 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	136
Lampiran 7 Kartu Saran dan Perbaikan Seminar Proposal	137
Lampiran 8 Kartu Saran dan Perbaikan Sidang Skripsi	138
Lampiran 9 Prototype Aplikasi	139
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi	140
Lampiran 11 Surat Keterangan	141
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup	142

Intelligentia - Dignitas