

RINGKASAN

Perkembangan teknologi, khususnya internet dan smartphone, semakin pesat dan berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan, termasuk industri game online. Di Indonesia, jumlah pengguna internet mencapai 215,636 juta jiwa pada tahun 2022, dengan kepemilikan smartphone yang diperkirakan mencapai 89,2% pada tahun 2025. Pertumbuhan ini mendorong industri game online dan sistem microtransaction sebagai sumber pendapatan utama. Codashop menjadi platform top-up voucher game paling populer di Indonesia dengan 13,9 juta pengunjung, menawarkan kemudahan transaksi tanpa kartu kredit serta berbagai metode pembayaran yang fleksibel. Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Codashop di Provinsi Jambi berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna dengan nilai T-Statistik 5,134 lebih besar dari T-Tabel 1,65 dan P-Value 0,000 lebih kecil dari 0,05. Namun, variabel usability (kemudahan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan T-Statistik 0,685 lebih kecil dari 1,65 dan P-Value 0,247 lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, variabel information quality (kualitas informasi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan T-Statistik 3,354 lebih besar dari 1,65 dan P-Value 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel service interaction quality (kualitas layanan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan T-Statistik 0,623 lebih kecil dari 1,65 dan P-Value 0,267 lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, variabel content (isi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan T-Statistik 1,800 lebih besar dari 1,65 dan P-Value 0,036 lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna Codashop melalui perbaikan kualitas informasi dan konten layanan.