

ABSTRAK

Industri *game* konsol yang berkembang pesat meningkatkan konsumsi para *gamer* dalam bermain *game* dan menghabiskan semakin banyak waktu untuk bermain *game* dan menggunakan fitur-fitur yang beragam yang ada di konsol *game*-nya. Bagi perusahaan perkembangan ini merupakan peluang, dan untuk mencapai peluang tersebut perusahaan perlu menciptakan lingkungan *online* yang nyaman bagi para pengguna. Meningkatnya konsumsi terhadap *game* selain menciptakan peluang juga memicu persaingan dalam industri *game* konsol, sehingga perusahaan perlu meningkatkan lingkungan daring (*e-servicescape*) pada layanannya untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan yang pada gilirannya dapat mempertahankan kinerja penjualannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh lingkungan *online* yang dirasakan oleh pengguna terhadap kepercayaan yang berdampak pada niat beli pengguna layanan *game* konsol di Indonesia. Metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang melibatkan variabel eksogen yang terdiri dari *Aesthetic Appeal*, *Layout and Functionality*, dan *Financial Security*, dan variabel endogen yang terdiri dari *Trust* dan *Purchase Intention*. Pengujian dilakukan pada 253 pengguna layanan Xbox Live di Indonesia. Indikator kuesioner yang digunakan sebanyak 36 pertanyaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equational Model* (SEM) dengan menggunakan Lisrel 8.8.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Aesthetic Appeal* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Trust*, *Layout and Functionality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust*, dan *Financial Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust*. Sedangkan pada pengaruh tidak langsung *Trust* tidak berperan dalam meningkatkan pengaruh *Aesthetic Appeal* terhadap *Purchase Intention*, *Trust* berperan dalam meningkatkan pengaruh *Layout and Functionality* terhadap *Purchase Intention*, dan *Trust* berperan dalam meningkatkan pengaruh *Financial Security* terhadap *Purchase Intention*.

Kata kunci: *E-servicescape*, *trust*, *purchase intention*, *Structural Equation Modeling*, Xbox Live