

ABSTRAK

Terdapat fenomena yang terjadi di *indie game development* dimana mayoritas *indie game development* banyak yang berujung gagal secara finansial. Banyak developer *game* tidak melakukan riset pasar, melupakan sisi *Customer Experience* yang sebenarnya dirasakan para pemain & kurangnya pemain *engagement* pada development *game* membuat developer buta dimana letak kesalahan mereka. Penelitian ini akan melakukan evaluasi *Customer Experience* pada *game* yang penulis kembangkan sendiri yaitu *Goblin Adventure* dengan metode *Customer Journey Mapping*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menetapkan *status Customer Experience* saat ini pada *game Goblin Adventure*, mengidentifikasi *pain points* apa saja yang dirasakan pemain pada *game Goblin Adventure*, dan mengembangkan rekomendasi solusi yang harus dilakukan untuk melakukan peningkatan pada *Customer Experience* dari *game Goblin Adventure*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian didapatkan dari wawancara dan observasi pada pemain *game Goblin Adventure*. Penelitian ini akan menggunakan *Customer Journey Mapping* sebagai tools untuk memetakan perjalanan *customer*, dan *Fishbone Diagram* untuk memetakan bagaimana *pain point* yang telah teridentifikasi dapat terjadi dari sudut pandang *developer*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa status customer experience pada *game Goblin Adventure* adalah buruk, dimana 3 dari 5 partisipan tidak ingin bermain *game* lagi. Teridentifikasi 4 jenis *pain points* dalam *game* dan 7 rekomendasi yang dapat dieksekusi langsung untuk perbaikan customer experience dalam *game*.

Kata kunci : *Video Game, Customer Experience, Customer Journey Mapping, Fishbone Diagram*