



**PENGARUH GAMIFIKASI TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN MELALUI PENGALAMAN PELANGGAN
DAN KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI
GOJEK**

SKRIPSI

Nova Arlyana Karrisca

2018021072

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2022

**PENGARUH GAMIFIKASI TERHADAP KESETIAAN
PELANGGAN MELALUI PENGALAMAN PELANGGAN
DAN KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI
GOJEK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas
Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Nova Arlyana Karrisa

2018021072

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2022

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH *GAMIFICATION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
CUSTOMER EXPERIENCE DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA APLIKASI
GOJEK**

Nama : Nova Arlyana Karrisa
Nim : 2018021072
Program Studi : Manajemen

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 02 Juni 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH GAMIFIKASI TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN MELALUI PENGALAMAN PELANGGAN DAN KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK

SKRIPSI

Oleh:

Nova Arlyana Karrisa

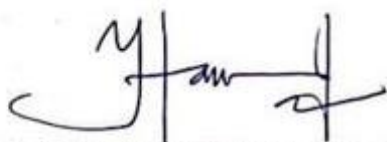
2018021072

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Jumat, 17 Juni 2022

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama: <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto,</u> <u>S.S., M.Si, CPMA</u> <u>NIP. 08.0818.016</u>		<u>24/6-2022</u>
Dosen Penguji 1 : <u>Dr. Dede Suleman, SE.,</u> <u>M.M.,CMA.</u> <u>NIP. 08.0122.001</u>		<u>24/6-2022</u>
Dosen Penguji 2 : <u>Teguh Prasetyo, S.E., M.Si</u> <u>NIP. 08.0814.016</u>		<u>24/6-2022</u>

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si,
CPMA
NIP. 08.0818.016
Tanggal: 24/06/2022

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A.,
Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal: 24/06/2022

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS
MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN
PELIMPAAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nova Arlyana Karrisa
Nim : 2018021072
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH GAMIFIKASI TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN
MELALUI PENGALAMAN PELANGGAN DAN KETERLIBATAN PELANGGAN
PADA APLIKASI GOJEK”**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (online) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, Juni 2022

Peneliti,



Nama : Nova Arlyana Karrisa

Nim : 201802172

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini

dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: **“PENGARUH GAMIFIKASI TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN MELALUI PENGALAMAN PELANGGAN DAN KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK”** Ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Ibu Leenawaty Limantara Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen
5. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada Peneliti.
6. Ibu Dr. Hastuti Naibaho, S.E., M. Si. Selaku Pembimbing Akademik Peneliti
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang sudah memberikan ilmu serta pengetahuan selama kegiatan belajar di bangku perkuliahan.
8. Bapak E. Hendaryana., Alm. Ibu Nelliana. selaku orang tua. serta kakak-kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan moril, materil, doa dan kasih sayang.
9. Kepada Muhammad Rafa Abimanyu yang selalu memberikan semangat dan doa serta kasih sayang.
10. Kepada Marcellino Kevin dan Gita Faradilla yang selalu memberikan semangat dan tempat bertukar pikiran.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa manajemen 2018 atas kebersamaan menghadapi masa-masa indah dan sulit selama empat tahun perkuliahan.
12. Seluruh rekan-rekan grup Stupz yang selalu memberikan dukungan serta kegembiraan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan peneliti harapkan untuk

penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, Juni 2022

Penulis