

## **Lampiran-Lampiran**

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	<b>FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA</b>	SPT-1/03/SOP-28/F-02
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Nova Arluana Karrisca  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2018a21072  
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Gamification terhadap customer loyalty melalui customer experience dan customer Engagement pada aplikasi Gojek

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. Johannes Totok Suyoto, S.S., M.Si.	0407067307	Lektor
2			

Tangerang Selatan, 3 Juni 2022

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Koordinator Skripsi/TA	Kaprodi	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 2. Formulir Pengajuan Skripsi

	<b>FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA</b>	SPT-1/03/SOP-28/F-01
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Nova Arlyana Karrisca  
 Prodi/NIM : Manajemen / 2018021072  
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Gamification Terhadap Customer Loyalty  
 (disusun dalam kalimat singkat, padat, jelas dan menarik minat pembaca) Melalui Customer Experience dan Customer Engagement pada Aplikasi Gojek.

Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
3	IPK minimal 2,00	✓	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	✓	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	



Tangerang Selatan, ... 3 Juni 2022

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
		
Mahasiswa	Dosen PA	Kaprosdi

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa

### Lampiran 3. Lembar bimbingan

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	11 Februari 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	mendapatkan loyalitas pelanggandengan gamification	✓	
2	21 Februari 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	Variabel penelitian	✓	
3	25 Februari 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	Kajian pustaka	✓	
4	4 Maret 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	revisi bab 1-bab3	✓	
4	28 Februari 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	Kajian Pustaka	✓	
5	11 Maret 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	bab 3	✓	
6	18 Maret 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	kuesioner dan revisi keseluruhan	✓	

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	26 April 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	revisi sidang sempro	✓	
2	9 Mei 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	kuesioner revisi	✓	
3	9 Mei 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	revisi ke 2 kuesioner	✓	
4	31 Mei 2022	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA	konsultasi bab 4 dan 5	✓	

Lampiran 4. Formulir Revisi Pembimbing 1

 Universitas Pembangunan Jaya	<b>FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA</b>	SFT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Berkas:

Nama Mahasiswa : Nova Arlyana Karrisa  
Prodi/NIM : Manajemen / 2018021072  
Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Gamifikasi Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Pengalaman Pelanggan Dan Keterlibatan Pelanggan Pada Aplikasi Gojek  
Dosen Pembimbing : Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si, CPMA  
Dosen Penguji 1 : Dr. Dede Suleman, SE., M.M., CMA.  
Jadwal Sidang : Tempat: UPJ B Lt. 7 Hari/Tanggal: Jumat, 17 Juni 2022

- Revisi yang dilakukan :
1. Merevisi judul dari Bahasa Inggris ke Bahasa Indonesia
  2. Rumusan Masalah
  3. Model Penelitian
  4. Kutipan dan Daftar Pustaka menggunakan Mendeley
  5. Sebutkan besaran pengaruh masing-masing variabel terhadap Y
  6. Sampel


Tangerang Selatan, 27 Juni 2022

Dosen Penguji 1



Dr. Dede Suleman, SE., M.M., CMA.

Lampiran 5. Formulir Revisi Pembimbing 2

 Universitas Pembangunan Jaya	<b>FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA</b>	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Nova Arlyana Karris  
Prodi/NIM : Manajemen / 2018021072  
Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Gamifikasi Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui  
Pengalaman Pelanggan Dan Keterlibatan Pelanggan Pada  
Aplikasi Gojek  
Dosen Pembimbing : Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si, CPMA  
Dosen Penguji 2 : Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.  
Jadwal Sidang : Tempat: UPJ B Lt. 7 Hari/Tanggal: Jumat, 17 Juni 2022

Revisi yang dilakukan :

1. Merevisi kata-kata yang salah ketik
2. Menyempurnakan Ejaan
3. Penulisan kutipan

Tangerang Selatan, 27 Juni 2022

Dosen Penguji 2



Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.

## **KUESIONER**

### **Bagian I**

#### **Karakteristik Responden**

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda dengan memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

1. Apakah anda berdomisili di Kota Tangerang Selatan?

- a. Iya
- b. Tidak (berhenti sampai disini, terimakasih)

2. Jenis Kelamin

- a. perempuan
- b. laki-laki

3. Usia

- a. 17-26 tahun
- b. 27-37 tahun
- c. 38-47 tahun

4. Status pekerjaan

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. lainnya:

5. Apakah anda pengguna aplikasi Gojek?

- a. Iya

- b. Tidak (berhenti sampai disini, terimakasih)
6. Apakah anda mengikuti program *GoClub* pada aplikasi Gojek?
- a. Iya
  - b. Tidak (berhenti sampai disini, terimakasih)

## Bagian II

Instruksi Pengisian:

Berilah Penilaian Anda dengan memberi tanda (X) pada skala yang tersedia sesuai dengan tingkat kesetujuan Anda. Terdapat besaran skor pada lima tingkatan pilihan jawaban, jika anda memilih skor “5” yang berarti anda sangat setuju dan skor “1” yang berarti anda sangat tidak setuju.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>(X) Gamification :</b>						
<b>Goals</b>						
X1	Program <i>Goclub</i> pada aplikasi Gojek memberi saya target yang memotivasi untuk dicapai.					



X2	Program <i>Goclub</i> pada aplikasi Gojek mendorong saya dengan menetapkan tujuan yang menantang tetapi dapat dilakukan.					
<b>Rewards</b>						
X3	Program <i>Goclub</i> pada aplikasi Gojek memberi saya penghargaan ketika saya terus menggunakannya.					
X4	Aplikasi Gojek menawarkan level berbeda pada program <i>Goclub</i> yang perlu dibuka kuncinya.					
X5	Program <i>GoClub</i> pada aplikasi Gojek memberikan hadiah yang berbeda disetiap levelnya.					
<b>Prompts</b>						
X6	Aplikasi Gojek mengirim saya pengingat untuk terus menggunakan aplikasi.					
X7	Apikasi Gojek memberi tahu saya ketika saya tidak menggunakan aplikasi selama beberapa waktu.					
<b>(Z1) Customer Experience</b>						
<b>Emosional</b>						
Z1.1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Gojek.					
Z1.2	Saya merasa senang ketika mendapatkan <i>rewards</i> dari aplikasi Gojek.					
Z1.3	Saya puas dengan layanan yang terdapat di aplikasi Gojek.					
<b>Perilaku</b>						
Z1.4	Saya menghabiskan banyak waktu ketika menggunakan aplikasi Gojek.					
Z1.5	Saya selalu memberikan saran terhadap layanan yang terdapat pada aplikasi Gojek.					
<b>Kognitif</b>						
Z1.6	Sangat mudah ketika menggunakan layanan-layanana pada aplikasi Gojek.					
Z1.7	Saya menikmati program <i>Goclub</i> pada aplikasi Gojek.					

Z1.8	Program <i>Goclub</i> pada aplikasi Gojek memberikan <i>reward</i> yang berguna untuk konsumen.					
	<b>Teknologi</b>					
Z1.9	Teknologi ilustrasi pada aplikasi Gojek sangat menarik.					
Z1.10	Teknologi yang digunakan aplikasi Gojek sangat memudahkan saya.					
Z1.11	Teknologi yang digunakan aplikasi Gojek dapat menyimpan data informasi pribadi saya dengan aman.					
<b>(Z2) Customer Engagement</b>						
	<b>Identifikasi</b>					
Z2.1	Saya mempelajari program-program layanan yang terdapat pada aplikasi Gojek.					
Z2.2	Saya mempelajari aturan bermain <i>Goclub</i> yang terdapat pada aplikasi Gojek.					
	<b>Antusiasme</b>					
Z2.3	Saya selalu antusias ketika level pada <i>Goclub</i> tercapai.					
Z2.4	Saya selalu antusias ketika menggunakan aplikasi Gojek.					
	<b>Interaksi</b>					
Z2.5	Saya selalu menggunakan layanan yang terdapat di Gojek setiap saat.					
Z2.6	Saya selalu ikut berpartisipasi dalam memberikan bintang setiap menggunakan layanan pada aplikasi Gojek.					
<b>(Y) Customer Loyalty</b>						
	<b>Melakukan pembelian secara teratur</b>					
Y1	Saya akan terus menggunakan layanan aplikasi Gojek.					
	<b>Membeli antar lini produk dan jasa</b>					
Y2	Saya bersedia mencoba fitur baru dari aplikasi Gojek.					
Y3	Saya akan menggunakan jasa layanan di aplikasi Gojek seterusnya.					
	<b>Mereferensikan kepada orang lain</b>					

Y4	Saya akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman teman untuk menggunakan aplikasi Gojek.					
----	---	--	--	--	--	--

Lembar Tabulasi Data

X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	Z1 .1	Z1 .2	Z1 .3	Z1 .4	Z1 .5	Z1 .6	Z1 .7	Z1 .8	Z1 .9	Z1. 10	Z1. 11	Z2 .1	Z2 .2	Z2 .3	Z2 .4	Z2 .5	Z2 .6	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
3	3	4	3	3	2	4	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5
3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	4
3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3
3	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3
2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4
3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	5	5	3	5
3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	5	3	4	3	5	4	5	4
2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3
2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5
3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5

2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	5	5		
3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5		
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4		
3	2	3	2	3	2	3	2	5	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	
3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
3	2	3	3	2	3	3	2	2	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
3	1	3	2	2	3	1	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
3	2	3	2	3	2	1	5	5	5	1	2	5	5	4	5	2	3	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	1	3	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
1	2	4	3	2	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	3	3	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	2	3	3	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	2	3	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	2	2	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	3	2	3	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	2	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	3	2	3	4	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
4	3	2	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

3	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
2	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
3	3	3	2	2	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
2	2	2	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
2	1	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
2	3	3	3	3	2	3	4	4	5	2	4	4	5	3	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
4	3	3	2	3	3	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
3	3	2	3	2	3	2	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	
4	3	3	4	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	
2	3	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
2	2	2	3	3	2	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	



2	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	
3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	
5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	2	1	1	2	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	3	2	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	
3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
2	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	
2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	
3	3	3	3	2	2	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	
3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4



1	2	3	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	4	5	3	3	3
2	2	3	3	2	3	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5
3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4
3	3	2	2	2	2	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	2	2	2	5	5	4	2	3	4	4	4	5	5	2	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5
2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5
3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	5	4	5	5
2	2	2	4	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4
3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4
1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	4	4
3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3
3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
2	2	2	2	3	3	3	4	5	3	2	2	4	3	4	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2	1	3	1	2	2	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4
2	3	2	2	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3
1	2	1	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
3	3	3	2	2	3	3	4	5	4	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	5	4	5	4	4
3	3	2	2	1	3	2	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4
3	3	3	2	2	2	3	4	5	4	2	1	5	4	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	4	5	4	3
3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

2	2	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
3	3	1	3	3	3	2	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	3	3	1	3	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
3	2	3	2	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
3	2	3	3	1	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5
3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4
3	3	1	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5

3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
1	2	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5
3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4
2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	5	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
3	2	3	1	3	3	2	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4
2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
2	2	3	3	2	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4

3	3	3	2	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
3	2	2	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
2	2	2	3	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5
2	2	3	3	2	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	3	2	2	3	3	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
3	2	2	3	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
3	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
2	3	2	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	1	2	2	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
3	2	2	2	1	2	2	4	5	4	1	4	2	3	4	5	4	3	1	4	4	3	1	5	3	3	3	4
2	1	2	2	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5
2	2	3	3	3	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	3	3	2	2	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5
3	2	2	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	2	2	1	2	3	3	4	5	3	1	2	4	3	5	4	5	5	2	2	3	3	2	5	4	3	4	4
3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5
4	3	3	3	2	3	2	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
3	3	3	2	3	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3
2	3	2	3	3	2	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	2	2	2	2	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
3	3	3	3	2	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	2	2	3	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4
3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3

3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	1	4	4	3	5	4	4	2	4	3	3	2	2	5	4	5	3
3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	2	2	2	3	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4
2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	3	2	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4
1	1	1	2	1	2	3	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5
3	2	2	2	3	3	2	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	2	1	3	1	3	3	4	4	3	1	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	5	1	4	2	4	3
2	2	3	2	3	3	3	5	5	5	2	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5
1	1	3	1	2	3	3	3	2	5	4	1	5	3	5	5	5	2	1	2	2	4	2	5	4	3	2	3
3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	1	4	4	2	3	5	4	3	3	4	3	2	2	4	5	4	5
3	3	3	2	2	2	2	4	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	2	4	3	2	5	4	5	4	5
2	3	2	2	2	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5
3	3	2	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4
3	2	3	3	3	2	3	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4
3	3	2	1	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4
3	2	2	1	3	3	1	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
3	2	2	3	3	2	3	5	3	5	1	2	5	4	4	3	2	3	1	4	3	3	3	5	2	5	3	5
3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5
3	3	4	3	5	3	4	4	3	5	2	2	5	3	3	5	5	4	2	5	3	4	5	4	5	3	4	5
3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	1	5	4	4	5	4	3	2	4	4	3	2	1	3	5	3	3
2	2	2	3	2	3	3	4	5	4	2	1	4	2	2	4	5	4	3	2	4	5	3	5	4	4	3	3

3	3	2	2	2	3	3	5	5	5	2	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	4	3	4	4
3	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	4	4	3	5	2	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5
2	2	2	2	3	3	3	3	4	5	4	2	4	3	3	5	5	4	2	3	3	1	3	1	4	3	3	4
3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5
2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4
1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	4	3	4	3
3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1	2	2	3	1	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	4
1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5
3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5
3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5
1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4
1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	5	2	3
1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	5
3	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5
2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4
1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	3	4	3	4
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	2
3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5

1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
3	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	2	1	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	1	2	3	4	3	3
1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	4
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	5	2	5	3

Lampiran 7. Hasil Uji Data Smart-PLS

A. Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Gamifikasi (X)	0.901	0.906	0.922	0.627
Kesetiaan Pela...	0.715	0.718	0.824	0.540
Keterlibatan Pe...	0.887	0.888	0.914	0.640
Pengalaman P...	0.961	0.964	0.966	0.742

B. Outer Loading

Gamifikasi (X)	Kesetiaan Pelanggan (Y)	Keterlibatan Pelanggan (Z2)	Pengalaman Pelanggan (Z1)
0.812			
0.811			
0.828			
0.823			
0.799			
0.702			
0.760			
	0.704		
	0.716		
	0.808		
	0.708		
			0.867
			0.836
			0.860
			0.884
			0.802
			0.813
			0.883
			0.906
			0.896
			0.862
		0.813	
		0.808	
		0.770	
		0.827	
		0.796	
		0.786	



### C. Reliability (Composite dan Cronbach's Aplha)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Gamifikasi (X)	0.901	0.906	0.922	0.627
Kesetiaan Pela...	0.715	0.718	0.824	0.540
Keterlibatan Pe...	0.887	0.888	0.914	0.640
Pengalaman P...	0.961	0.964	0.966	0.742

### D. Multikolinearitas

	Gamifikasi (X)	Kesetiaan Pela...	Keterlibatan Pe...	Pengalaman P...
Gamifikasi (X)		1.355	1.000	1.000
Kesetiaan Pela...				
Keterlibatan Pe...		1.399		
Pengalaman P...		1.305		

### E. Uji R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kesetiaan Pelanggan (Y)	0.511	0.506
Keterlibatan Pelanggan (Z2)	0.214	0.211
Pengalaman Pelanggan (Z1)	0.157	0.154

### F. Uji Q-square

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
X	2058.00	2058.00	
Y	1176.00	808.90	0.31
Z1	3234.00	2779.57	0.14
Z2	1764.00	1448.17	0.18

## G. Uji F-square

	Gamifikasi (X)	Kesetiaan Pela...	Keterlibatan Pe...	Pengalaman P...
Gamifikasi (X)		<b>0.013</b>	<b>0.272</b>	<b>0.186</b>
Kesetiaan Pelanggan (Y)				
Keterlibatan Pelanggan (Z2)		<b>0.733</b>		
Pengalaman Pelanggan (Z1)		<b>0.016</b>		

## H. Uji Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.055	0.093
d_ULS	1.131	3.257
d_G	0.467	0.489
Chi-Square	760.963	795.353
NFI	0.865	0.859

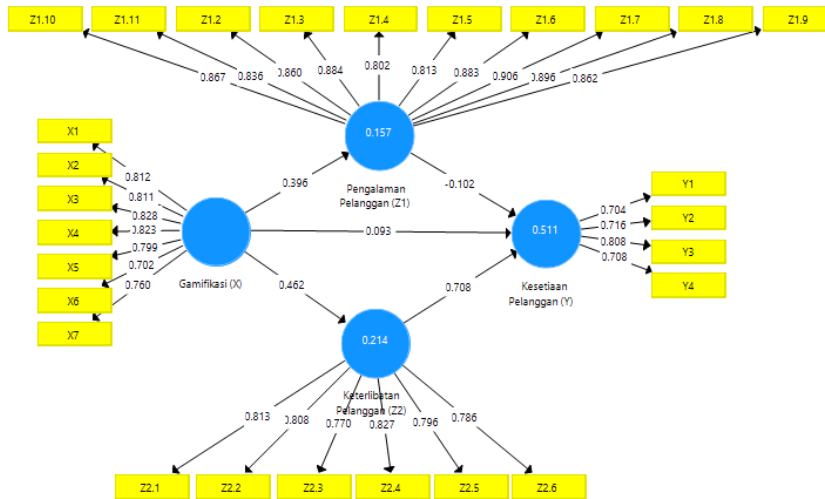
## H. Uji Pengaruh Langsung

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Gamifikasi (X) -> Kesetiaan Pelanggan (Y)	0.093	0.093	0.044	2.086	<b>0.037</b>
Gamifikasi (X) -> Keterlibatan Pelanggan (Z2)	0.462	0.466	0.045	10.263	<b>0.000</b>
Gamifikasi (X) -> Pengalaman Pelanggan (Z1)	0.396	0.400	0.038	10.440	<b>0.000</b>
Keterlibatan Pelanggan (Z2) -> Kesetiaan Pelanggan (Y)	0.708	0.711	0.044	16.104	<b>0.000</b>
Pengalaman Pelanggan (Z1) -> Kesetiaan Pelanggan (Y)	-0.102	-0.103	0.045	2.280	<b>0.023</b>

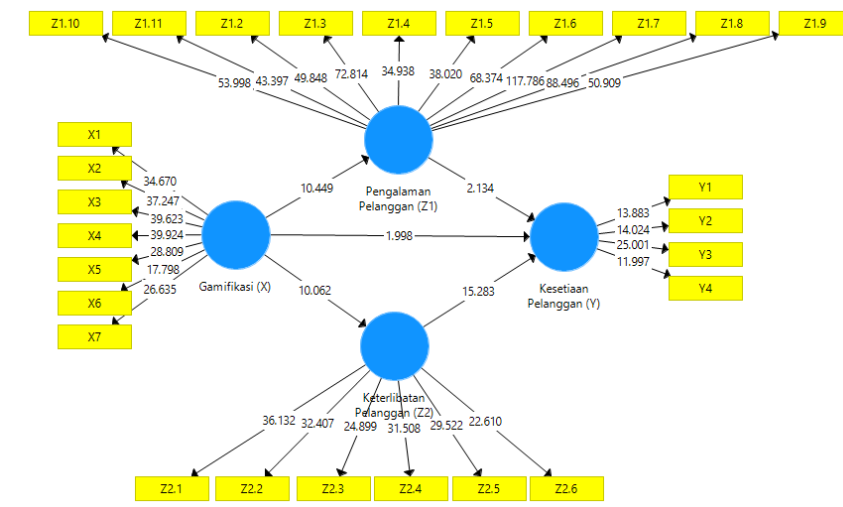
## I. Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Gamifikasi (X) -> Keterlibatan Pelanggan (Z2) -> Kesetiaan Pelanggan (Y)	0.327	0.332	0.043	7.604	<b>0.000</b>
Gamifikasi (X) -> Pengalaman Pelanggan (Z1) -> Kesetiaan Pelanggan (Y)	-0.040	-0.041	0.018	2.247	<b>0.025</b>

### J. Uji Outer



### K. Uji Inner



Lampiran 8. *Curriculum Vitae*



The CV is presented on a pink and grey background with circular accents. It features a circular portrait of Nova Arlyana Karrisa, a young woman with long brown hair, wearing a pink top. The name 'NOVA ARLYANA KARRISA' is written in large, bold, dark grey letters to the right of the portrait. The CV is organized into several sections: 'TENTANG SAYA' (About Me), 'KETERAMPILAN' (Skills), 'PENDIDIKAN' (Education), 'PENGALAMAN KERJA' (Work Experience), and 'KONTAK' (Contact). The 'TENTANG SAYA' section contains a paragraph of text. The 'KETERAMPILAN' section lists skills with corresponding dot progress indicators. The 'PENDIDIKAN' section lists two educational institutions. The 'PENGALAMAN KERJA' section lists three work experiences with bullet points. The 'KONTAK' section provides contact information including a phone number, email, and address.

## NOVA ARLYANA KARRISA

### TENTANG SAYA

*Saya adalah mahasiswa semester 7 di universitas Pembangunan Jaya jurusan Manajemen. Saat ini saya sedang mencari program magang untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman dilingkup manajemen, terutama dibidang pemasaran. saya adalah orang yang mudah beradaptasi, cepat belajar, dapat berkomunikasi dengan baik, dapat bekerja sendiri ataupun dengan tim.*

### KETERAMPILAN :

Canva	●●●●●●
Microsoft Office	●●●●●●
Komunikasi	●●●●●●
Kepemimpinan	●●●●●●
Videografi	●●●●●●
Public Speaking	●●●●●●

### KONTAK

0858-1140-0788  
novaarlyana96@gmail.com  
Gg. Al-ikhlas no.A59 kp. jati waru  
RT04/05 parung, Bogor.

### PENDIDIKAN :

**SMA-KOSGORO BOGOR**  
2016-2018 | Sosial

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA**  
2018- sekarang | Manajemen Pemasaran

### PENGALAMAN KERJA :

- **STAFF PERBANTUAN TIM FIELD MARKETING**  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA | NOVEMBER 2019-JANUARI 2020
  - Membantu melayani pendaftaran calon mahasiswa
  - Rekap data calon mahasiswa
  - Menindak lanjuti calon mahasiswa
- **CUSTOMER SERVICES**  
CV. NELLY TENDA & WEDDING | 2018-Sekarang
  - Melayani konsumen secara langsung
  - Melayani konsumen secara online
- **STAFF PERBANTUN TIM DIGITAL MARKETING**  
CV. NELLY TENDA & WEDDING | 2019-Sekarang
  - Membuat konten berupa video
  - Tim promosi di media sosial instagram