

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Teoritis.....	7
1.4.2 Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Kesetiaan Pelanggan.....	8
2.1.2. Pengalaman Pelanggan	10
2.1.3. Keterlibatan Pelanggan.....	11
2.1.4. Gamifikasi.....	13
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Model Penelitian	19
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Objek Penelitian.....	24

3.3. Populasi Dan Sampel	24
3.1.1. Populasi.....	24
3.1.2. Sampel	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.1. Data Primer	25
3.5. Definisi Operasional	26
3.5.1. Variabel Independen.....	26
3.5.2. Variabel Dependen	28
3.5.3. Variabel Intervening	28
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.6.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	32
3.6.2. Uji Model (<i>Inner Model</i>)	32
3.6.3. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Analisis Data	37
4.1.1. Karakteristik Responden.....	37
4.1.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.1.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.1.1.4. Responden Berdasarkan Domisili	39
4.1.1.5. Responden Berdasarkan Pengguna Gojek.....	40
4.1.1.6. Responden Berdasarkan Pengikut <i>Goclub</i>	40
4.1.2. Analisis Deskriptif	41
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Gamifikasi.....	41
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Pengalaman Pelanggan ..	41
4.1.2.3. Analisis Deskriptif Keterlibatan Pelanggan ..	42
4.1.2.4. Analisis Deskriptif Kesetiaan Pelanggan	42
4.1.3. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
4.1.3.1. <i>Convergent Validity</i>	44
4.1.3.2. <i>Discriminant Validity</i>	46
4.1.3.3. Multikolinearitas	48

4.1.4. Uji Model (<i>Inner Model</i>)	49
4.1.4.1. Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>)	49
4.1.4.2. Uji Hipotesis.....	52
4.2. Pembahasan	55
4.2.1. Gamifikasi Mempengaruhi Kesetiaan Pelanggan.....	55
4.2.2. Gamifikasi Mempengaruhi Pengalaman Pelanggan..	55
4.2.3. Gamifikasi Mempengaruhi Keterlibatan Pelanggan..	55
4.2.4. Pengalaman Pelanggan Mempengaruhi Kesetiaan Pelanggan.....	56
4.2.5. Keterlibatan Pelanggan Mempengaruhi Kesetiaan Pelanggan.....	56
4.2.6. Gamifikasi Mempengaruhi Kesetiaan Pelanggan melalui Pengalaman Pelanggan	57
4.2.7. Gamifikasi Mempengaruhi Kesetiaan Pelanggan melalui Keterlibatan Pelanggan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71