

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	19
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	19
1.2.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	20
1.3.1. Maksud Penelitian.....	20
1.3.2. Tujuan Penelitian	20
1.4. Kegunaan Penelitian	21
1.4.1. Kegunaan Praktis	21
1.4.2. Kegunaan Akademis	21
a. Bagi Penulis	21
b. Bagi Peneliti Lain.....	22
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	22
1.5.2. Waktu Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	23
2.1. Kajian Pustaka	23
2.1.1. Gamifikasi.....	23
2.1.1.1. Faktor – Faktor Gamifikasi	24
2.1.1.2. Komponen Utama Gamifikasi.....	27
2.1.1.3. Indikator Gamifikasi	28
2.1.2. Loyalitas.....	29
2.1.2.1. Faktor – Faktor Loyalitas	31
2.1.2.2. Manfaat Loyalitas	32
2.1.2.3. Indikator Loyalitas	33

2.1.3.	Keterlibatan Pelanggan	34
2.1.3.1.	Faktor – Faktor Keterlibatan Pelanggan	35
2.1.3.2.	Dimensi Keterlibatan Pelanggan.....	36
2.1.3.3.	Indikator Keterlibatan Pelanggan.....	37
2.1.4.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	39
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	45
2.2.1.	Keterkaitan antara <i>Gamification</i> terhadap <i>Customer Involvement</i>	48
2.2.2.	Keterkaitan antara <i>Gamification</i> terhadap <i>Loyalty</i>	48
2.2.3.	Keterkaitan antara <i>Customer Involvement</i> terhadap <i>Loyalty</i>	49
2.2.4.	Keterkaitan antara <i>Gamification</i> terhadap <i>Loyalty</i> yang di mediasi oleh <i>Customer Involvement</i>	49
2.3.	Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1.	Objek Penelitian.....	52
3.2.	Metodologi Penelitian	53
3.2.1.	Desain Penelitian.....	54
3.2.2.	Operasional Variabel.....	55
3.2.3.	Sumber Data dan Teknik Penentuan Data	58
3.2.3.1.	Sumber Data.....	58
1.	Data Primer	58
2.	Data Sekunder	59
3.2.3.2.	Teknik Penentuan Data	59
1.	Populasi.....	59
2.	Sampel.....	60
3.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
2.	Kuesioner (Angket).....	61
3.	Studi Pustaka.....	62
3.2.5.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	62
3.2.5.1	Analisi Deskriptif.....	62
3.2.5.2.	Analisi Kuantitatif.....	64
3.2.5.3.	Analisis Outer Model	65
3.2.5.4.	Analisis Inner Model.....	67
3.2.5.5.	Pengujian Hipotesis.....	68

BAB IV	70
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	70
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	70
4.1.2 Struktur Organisasi.....	72
4.1.2.1 Job Description.....	72
4.2 Karakteristik Responden	84
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
4.3 Analisis Deskriptif.....	89
4.3.1 Gamification	90
4.3.2 Loyalty.....	97
4.3.3 Customer Involvement.....	105
4.4 Analisis Verifikatif.....	115
4.4.1 Outer Model (Model Pengukuran).....	115
4.4.1.1 Convergent Validity.....	117
4.4.1.2 Discriminant Validity	119
4.4.1.3 Compsite Reliability dan Cronbach's Alpha	120
4.4.2 <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	121
4.4.2.1 Path Coefficient.....	122
4.4.2.2 R-Square	125
4.4.2.3 F - Square	126
4.4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	127
BAB V	138
KESIMPULAN DAN SARAN	138
5.1 Kesimpulan	138
5.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA.....	144
DAFTAR LAMPIRAN.....	149