

SKRIPSI

**PENGARUH PRINSIP *GAMIFICATION* TERHADAP LOYALITAS
MEREK DENGAN KETERLIBATAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi pada Pengguna Shopee di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF GAMIFICATION PRINCIPLES ON BRAND LOYALTY
WITH CUSTOMER INVOLVEMENT AS A MEDIATION VARIABLE***

(Study on Shopee Users in Yogyakarta)



Oleh
Bintang Pratama
(20200410015)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Bintang Pratama

Nomor Mahasiswa : 20200410015

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ PENGARUH PRINSIP *GAMIFICATION* TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KETERLIBATAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 Maret 2024



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan kesehatan, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis masih diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana.

Meskipun masih jauh dari sempurna, penulis merasa bangga telah mencapai titik ini dan dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Zurmiati, Ibu yang Tercinta

Terima kasih atas pengorbanan, dukungan, dan doa Ibu yang tiada henti. Berkat kasih sayang dan bimbingan Ibu, penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan lancar dan mencapai gelar sarjana. Terima kasih Ibu, atas semua yang telah Ibu berikan.

2. Bapak Syaprisaldi, Bapak yang Bijaksana

Terima kasih atas keringat dan dedikasi Bapak untuk keluarga, terutama untuk anak tunggal ini. Terima kasih atas segala usaha, dukungan, pengorbanan, dan doa Bapak yang selalu menemani langkahku.

3. Sahabat-sahabat Tercinta

Terima kasih atas dukungan, semangat, doa, dan persahabatan yang tulus selama proses pengerjaan skripsi ini. Kalian telah menemani suka duka dan membantu penulis menyelesaikan skripsi dengan baik.

4. Teman-teman di Yogyakarta

Terima kasih atas masukan, semangat, dan saran yang diberikan selama proses

pengerjaan skripsi ini. Dukungan kalian sangat berarti bagi penulis.

MOTTO

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”
(Q.S Al-Insyirah: 5)

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama
kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan.”

HR Tirmidzi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang dengan rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Prinsip Gamification Terhadap Loyalitas Merek dengan Keterlibatan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi”

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dan membuka peluang penelitian lanjutan di masa depan.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta** Kepada Bapak Dr. Rizal Yaya S.E., M. Sc, Ac CA, terima kasih atas petunjuk dan kemudahan yang diberikan selama proses studi saya.
2. **Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.** Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S., M.Si., terima kasih atas petunjuk dan kemudahan yang diberikan selama penulis menempuh studi dan penelitian di jurusan Manajemen.
3. **Dosen Pembimbing Skripsi.** Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MM, terima

kasih atas bimbingan, masukan, nasehat, motivasi, dan berbagai pengalaman yang diberikan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.

4. **Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.** Ucapan terima kasih kepada seluruh dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Prodi Manajemen, yang telah membagi ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama perkuliahan.
5. **Semua Pihak yang Berkontribusi** Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir Kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan peluang penelitian lanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas karya tulis ini dan membuka jalan bagi penelitian di masa depan.

Yogyakarta 18 Maret 2024



Bintang pratama

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	31
<u>BAB III</u> METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Alat Analisa dan Pengujian Hipotesis.....	40
<u>BAB IV</u> HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45

<u>B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....</u>	<u>45</u>
<u>C. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....</u>	<u>47</u>
<u>D. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis</u>	<u>49</u>
<u>E Pembahasan.....</u>	<u>67</u>
<u>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN & SARAN</u>	<u>72</u>
<u>A. SIMPULAN</u>	<u>72</u>
<u>B. KETERBATASAN PENELITIAN.....</u>	<u>73</u>
<u>C. SARAN</u>	<u>73</u>
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	<u>75</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ranking Pengunjung E-commerce kuartal 1 Tahun 2023.....	2
Gambar 1. 2 Shopee Tanam.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Diagram Jalur.....	58
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Variabel Eksogen.....	35
Tabel 3. 2 Variabel Mediasi.....	38

Tabel 3. 3 Variabel Endogen.....	38
Tabel 4.1 Profil Responden.....	46
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	51
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Variabel Social Interaction.....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Variabel Sense of Con.....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Variabel Goals	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Variabel Progress Tracking	52
Tabel 4.8. Tanggapan Responden tentang Variabel Reward.....	53
Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Variabel Prompts.....	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Variabel Keterlibatan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 11. Tanggapan Responden tentang Variabel Loyalitas Merek....	56
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Data.....	60
Tabel 4.13 Identifikasi Model	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Goodness of Fit	62
Tabel 4.15 Indeks Pengujian Hipotesis.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 DATA INDUK.....	84
Lampiran 3 Frequencies.....	92
Lampiran 4 Standard indirect Effects.....	98
Lampiran 5 Persamaan Struktural	100

Lampiran 6 identifikasi Model	100
Lampiran 7 Regression Weights.....	1

