

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iv
Kata Pengantar	v
Lembar Persembahan	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	ix
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Riset	26
1.4 Tujuan Riset	26
1.5 Lingkup Riset	26
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	28
2.1 Landasan Teori	28
2.1.1 Teori Determinasi Diri	28
2.1.2 Teori Stimulus-Organisme-Respon (SOR)	32
2.1.3 Elemen Gamifikasi yang Berhubungan Dengan Pemendaman	34
2.1.4 Elemen Gamifikasi yang Berhubungan Dengan Pencapaian	35
2.1.5 Elemen Gamifikasi yang Berhubungan Dengan Interaksi Sosial	36
2.1.6 Kebutuhan Intrinsik Atas Rasa Puas	38
2.1.7 Keterlibatan Pelanggan	39
2.1.8 Kepuasan	40
2.1.9 Loyalitas	41
2.2 Pengaruh Pemendaman Terhadap Kebutuhan Intrinsik Atas Rasa Puas	42
2.3 Pengaruh Pencapaian Terhadap Kebutuhan Intrinsik Atas Rasa Puas	44
2.4 Pengaruh Interaksi Sosial Terhadap Kebutuhan Intrinsik Atas Rasa Puas .	47

2.5	Pengaruh Kebutuhan Intrinsik Atas Rasa Puas Terhadap Keterlibatan Pelanggan	49
2.6	Pengaruh Keterlibatan Pelanggan Terhadap Kepuasan	52
2.7	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	54
2.8	Model Riset	57
BAB 3 METODE RISET		62
3.1	Pendekatan Riset	62
3.2	Definisi Operasional & Pengukuran	62
3.2.1	Elemen Pemendaman	63
3.2.2	Elemen Pencapaian	64
3.2.3	Elemen Interaksi Sosial	65
3.2.4	Kebutuhan Intrinsik Atas Rasa Puas	66
3.2.5	Keterlibatan Pelanggan	66
3.2.6	Kepuasan	67
3.2.7	Loyalitas	67
3.3	Desain Pengambilan Sampel	68
3.3.1	Teknik Pengambilan Sampel	68
3.3.2	Populasi dan Sampel	69
3.3.3	Ukuran Sampel	69
3.3.4	Daerah Sebaran Kuesioner	70
3.4	Skema Penyebaran Kuesioner	70
3.5	Profil Responden	70
3.6	Objek Riset	74
3.7	Metode Pengumpulan Data	78
3.8	Instrumen Riset	79
3.9	Metode Analisis Data	79
3.9.1	Metode Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS)	80
3.9.2	Langkah Pengujian SEM-PLS	80
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		86
4.1	Kualitas Data	86

4.1.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	86
4.1.2	Matriks Korelasi Antara Variabel.....	87
4.2	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	88
4.2.1	Validitas Konvergen.....	88
4.2.2	Validitas Diskriminan	90
4.2.3	Uji Reliabilitas	91
4.3	Evaluasi Model Struktural	91
4.3.1	R Square.....	91
4.3.2	F Square	92
4.4	Model Fit.....	93
4.4.1	Koefisien Jalur	94
4.5	Pengujian Hipotesis	95
4.5.1	Uji Hipotesis 1.....	95
4.5.2	Uji Hipotesis 2.....	98
4.5.3	Uji Hipotesis 3.....	101
4.5.4	Uji Hipotesis 4.....	105
4.5.5	Uji Hipotesis 5.....	108
4.5.6	Uji Hipotesis 6.....	111
4.6	Ringkasan Hasil Pengujian Semua Hipotesis	114
BAB 5 KESIMPULAN.....		117
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Kontribusi Teoritis.....	119
5.3	Keterbatasan Riset	120
5.4	Arahan Riset Mendatang.....	121
DAFTAR PUSTAKA		122

DAFTAR GAMBAR

1.1 Hasil Analisis Bibliometric	14
2.1 Jenis-Jenis Motivasi.....	31
2.2 Kebutuhan Psikologis Atas Rasa Puas	32
2.3 Model Penelitian Xi & Hamari (2018).....	57
2.4 Model Penelitian Britain dkk.	58
2.5 Model Penelitian Naqvi dkk.	58
2.6 Model Penelitian.....	61
3.1 Fitur Gamifikasi Lokapasar Daring Tokopedia	71
3.2 Fitur Gamifikasi Lokapasar Daring Shopee	72
3.3 Fitur Gamifikasi Lokapasar Daring Bukalapak	73
3.4 Fitur Gamifikasi Lokapasar Daring Lazada	74