

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi gamifikasi di ShopeePay terhadap keterlibatan dan retensi pengguna. Lima elemen affordansi gamifikasi yang diteliti meliputi penghargaan, kompetisi, umpan balik, kerja sama, dan narasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 210 pengguna aktif ShopeePay yang pernah menggunakan fitur gamifikasi. Analisis dilakukan menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh elemen gamifikasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keterlibatan pengguna, dan keterlibatan pengguna berpengaruh signifikan terhadap retensi pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa strategi gamifikasi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pengguna dalam ekosistem dompet digital yang kompetitif

Kata Kunci : Gamifikasi, ShopeePay, Affordansi, Keterlibatan Pengguna, Retensi Pengguna, Dompot Digital

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of gamification strategies in ShopeePay on user engagement and retention. The research examines five gamification affordance elements: rewards, competition, feedback, collaboration, and narrative. A quantitative approach was employed using a survey technique involving 210 active ShopeePay users who have experienced gamification features. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results show that all gamification elements have a significant positive influence on user engagement, and user engagement significantly affects user retention. These findings confirm that well designed gamification strategies can enhance user loyalty within the competitive digital wallet ecosystem.

Keywords: Gamification, ShopeePay, Affordance, User Engagement, User Retention, Digital Walle