

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	14
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Rumusan Masalah .....	20
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	24
1.4 Tujuan Penelitian .....	24
1.5 Manfaat Penelitian .....	25
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	25
1.5.2 Manfaat Praktis .....	26
1.6 Lingkup Penelitian .....	26
BAB II LANDASAN TEORI .....	27
2.1 Landasan Teori.....	27
2.1.1 Teori Kemampuan Teknologi .....	27
2.1.2 Kemampuan Hadiah.....	28
2.1.3 Kemampuan Kompetisi.....	29
2.1.4 Kemampuan Umpan Balik.....	30
2.1.5 Kemampuan Kerja Sama.....	31
2.1.6 Kemampuan Narasi.....	32
2.1.7 Keterlibatan Pengguna .....	33
2.1.8 Retensi Pengguna .....	34
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	35

2.2.1	Pengaruh Kemampuan Hadiah pada Keterlibatan Pengguna.....	35
2.2.2	Pengaruh Kemampuan Kompetisi ada Keterlibatan Pengguna .....	37
2.2.3	Pengaruh Kemampuan Umpan Balik pada Keterlibatan Pengguna.	38
2.2.4	Pengaruh Kemampuan Kerja Sama pada Keterlibatan Pengguna ...	39
2.2.5	Pengaruh Kemampuan Narasi pada Keterlibatan Pengguna.....	40
2.2.6	Keterlibatan pengguna memiliki hubungan positif terhadap retensi pengguna .....	41
2.3	Model Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>44</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	44
3.2	Populasi dan Sampel .....	44
3.3	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	49
3.5	Instrumen Penelitian.....	53
3.6	Pengujian Instrumen.....	58
3.6.1	Uji Validitas .....	58
3.6.2	Reliabilitas.....	59
3.6.3	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	59
3.6.4	Penentuan Uji Ketepatan Model (Goodness of Fit).....	60
3.7	Pengujian Hipotesis.....	61
3.7.1	Analisis SEM (Structural Equation Model).....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>62</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	62
4.2	Deskripsi Demografi Responden .....	63
4.3	Perilaku Konsumen Terhadap Gamifikasi .....	65
4.4	Analisis Deskriptif .....	66
4.5	Uji Pengukuran Alat Ukur ( <i>Outer Model</i> ).....	67
4.5.1	Uji Reliabilitas .....	67
4.5.2	Uji Validitas .....	68
4.6	Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	73
4.7	Uji Kecocokan Model .....	75

4.8	Uji Hipotesis.....	76
4.8.1	Koefisien Jalur .....	76
4.9	Pembahasan Hipotesis.....	77
4.10	Uji Mediasi.....	84
BAB V KESIMPULAN .....		86
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Implikasi Manajerial .....	87
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	90
5.4	Saran Penelitian.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....		92
LAMPIRAN.....		99