

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | vii |
| ABSTRAK | ix |
| <i>ABSTRACT</i> | xi |
| KATA PENGANTAR | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR TABEL..... | xxi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>)..... | 9 |
| 2.2 Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Communication</i>)..... | 10 |
| 2.3 Komunikasi Pemasaran Terpadu (<i>Integrated Marketing Communication</i>) | 12 |
| 2.4 <i>Gamification</i> | 15 |
| 2.4.1 Indikator <i>Gamification</i> | 17 |
| 2.5 <i>Intention to Use</i> | 17 |
| 2.5.1 Indikator <i>Intention to Use</i> | 17 |
| 2.6 <i>Customer Engagement</i> | 18 |
| 2.6.1 Indikator <i>Customer Engagement</i> | 21 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu dan Hipotesis..... | 21 |
| 2.7.1 Hubungan <i>Gamification</i> terhadap <i>Customer Engagement</i> | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 2.7.2 Hubungan <i>Gamification</i> terhadap <i>Customer Engagement</i> melalui <i>Intention to Use</i> sebagai Variabel Intervening..... | 23 |
| 2.8 Model Penelitian..... | 24 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 25 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian | 25 |
| 3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 25 |
| 3.3.1 Populasi..... | 25 |
| 3.3.2 Sampel..... | 26 |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 26 |
| 3.4 Data Penelitian..... | 27 |
| 3.4.1 Jenis dan Sumber Data..... | 28 |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.5 Variabel Penelitian | 29 |
| 3.6 Definisi Operasional..... | 31 |
| 3.7 Instrumen Penelitian..... | 33 |
| 3.7.1 Uji Reliabilitas | 33 |
| 3.7.2 Uji Validitas | 33 |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik | 34 |
| 3.8.1 Uji Normalitas..... | 34 |
| 3.9 Analisis Statistik Deskriptif..... | 34 |
| 3.10 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 35 |
| 3.11 Pengujian Hipotesis | 36 |
| 3.11.1 Uji Parsial (Uji t) | 37 |
| 3.11.2 Koefisien Determinasi (R^2) | 37 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1 Gambaran Umum PT. Shopee Internasional Indonesia | 39 |
| 4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 41 |
| 4.3 Karakteristik Responden | 42 |
| 4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 42 |
| 4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 43 |
| 4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal (Domisili)..... | 43 |

| | | |
|---|---|-----|
| 4.3.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 44 |
| 4.3.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 45 |
| 4.3.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Shopee <i>Games</i> | 46 |
| 4.4 | Analisis Deskriptif | 47 |
| 4.4.1 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Gamification</i> | 47 |
| 4.4.2 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Intention to Use</i> | 48 |
| 4.4.3 | Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Engagement</i> | 49 |
| 4.5 | Uji Instrumen Data..... | 50 |
| 4.5.1 | Uji Validitas..... | 50 |
| 4.5.2 | Uji Reliabilitas..... | 52 |
| 4.6 | Uji Asumsi Klasik..... | 52 |
| 4.6.1 | Uji Normalitas | 52 |
| 4.7 | Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 53 |
| 4.8 | Hasil Uji Hipotesis..... | 57 |
| 4.8.1 | Hasil Uji t (Parsial)..... | 57 |
| 4.8.2 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 59 |
| 4.9 | Pembahasan..... | 61 |
| 4.9.1 | Pengaruh <i>Gamification</i> (X) terhadap <i>Customer Engagement</i> (Y)..... | 61 |
| 4.9.2 | Pengaruh <i>Gamification</i> (X) terhadap <i>Customer Engagement</i> (Y) melalui <i>Intention to Use</i> (Z) | 63 |
| 4.9.3 | Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 64 |
| BAB 5 PENUTUP..... | | 67 |
| 5.1 | Kesimpulan | 67 |
| 5.2 | Saran | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 71 |
| LAMPIRAN | | 77 |
| <i>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian</i> | | 77 |
| <i>Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden</i> | | 82 |
| <i>Lampiran 3. Karakteristik Responden</i> | | 89 |
| <i>Lampiran 4. Analisis Deskriptif</i> | | 98 |
| <i>Lampiran 5. Uji Validitas</i> | | 102 |

| | |
|---|-----|
| <i>Lampiran 6. Uji Reliabilitas</i> | 104 |
| <i>Lampiran 7. Uji Normalitas</i> | 105 |
| <i>Lampiran 8. Analisis Jalur (Path Analysis)</i> | 106 |
| <i>Lampiran 9. Uji t (Parsial)</i> | 107 |
| <i>Lampiran 10. Tabel t</i> | 108 |
| <i>Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi (R²)</i> | 109 |
| BIODATA PENULIS | 111 |

