DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SERTIFIKASI ..... **ii**
PENGESAHAN TESIS ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Permasalahan dan Pertanyaan Penelitian **4**
1.3 Tujuan Penelitian **5**
1.4 Sistematika Penulisan **5**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 *Self-Determination Theory* (SDT) **7**
2.2 BRImo **8**
2.3 Gamifikasi **10**
2.4 *Usefullness* **12**
2.5 *Engagement* **13**
2.6 Loyalitas **16**
2.7 Pengembangan Hipotesis **18**
2.7.1 Gamifikasi terhadap *Engagement* Nasabah Milenial pada Aplikasi BRIMO **18**
2.7.2 *Engagement* terhadap Loyalitas Nasabah Milenial pada Aplikasi BRIMO **19**

2.7.3 Gamifikasi terhadap Loyalitas Nasabah Milenial pada Aplikasi BRIMO 20
2.8 Kerangka Berpikir 22

BAB III METODE PENELITIAN 23
3.1 Jenis Penelitian 23
3.2 Populasi dan Sampel 26
3.2.1 Populasi 26
3.2.2 Sampel Penelitian 27
3.3 Metode Pengumpulan Data 28
3.4 Objek Penelitian 29
3.5 Teknik Analisis Data 30
3.5.1 Teknik Analisis Data Kuantitatif 30
3.5.2 Teknik Analisis Data Kualititatif 33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 36
4.1 Deskripsi Responden 36
4.2 Statistik Inferensial 40
4.2.1 Hasil Uji Reliabilitas 41
4.2.2 Uji Validitas Konvergen 42
4.2.3 Uji Validitas Discriminan (HTMT) 45
4.3 Model Struktural 46
4.3.1 Uji Multikolinieritas (VIF) 46
4.3.2 Hasil Uji R - Square (R2) 47
4.4 Hasil Uji Hipotesis 48
4.5 Hasil Penelitian Kualitatif 51
4.6 Pembahasan 60
4.6.1 Gamifikasi terhadap *Engagement* Nasabah Milenial pada Aplikasi BRImo 60
4.6.2 *Engagement* terhadap Loyalitas Nasabah Milenial pada Aplikasi BRImo 63

4.6.3 Gamifikasi terhadap Loyalitas Nasabah Milenial pada Aplikasi BRImo 66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 70
5.1 Kesimpulan 70
5.2 Implikasi 71
5.2.1 Implikasi Teoretis 71
5.2.2 Implikasi Praktis 72
5.3 Keterbatasan Penelitian 74
5.4 Saran 75
5.4.1 Bagi BRI dan Pengembang BRImo 75
5.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya 76

DAFTAR PUSTAKA 78
LAMPIRAN 83

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP