

**PENGARUH FITUR GAMIFIKASI TERHADAP *CUSTOMER*
ENGAGEMENT SHOPEE**
**(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021
IAIN Kediri)**

SKRIPSI

Disusun sebagai Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh

EKKY RAHMENDA ZUITA PRAMESTI FARADIBA
21403077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**
2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH FITUR GAMIFIKASI TERHADAP *CUSTOMER*
ENGAGEMENT SHOPEE**

**(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021
IAIN Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan Program Sarjana

Oleh

Ekky Rahmenda Zuita Pramesti Faradiba

21403077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH FITUR GAMIFIKASI TERHADAP *CUSTOMER*
ENGAGEMENT SHOPEE**

**(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021
IAIN Kediri)**

Oleh

**EKKY RAHMENDA ZUITA PRAMESTI FARADIBA
21403077**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.

NIP 197712252009012006

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd.

NIP 19770119202321007

NOTA DINAS

Kediri, 20 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7, Kelurahan Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi di bawah ini :

Nama : Ekky Rahmenda Zuita Pramesti Faradiba

NIM : 21403077

Judul : **PENGARUH FITUR GAMIFIKASI TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan ahrapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.

NIP 197712252009012006

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd.

NIP 19770119202321007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 1 Juli 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7, Kelurahan Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi di bawah ini :

Nama : Ekky Rahmenda Zuita Pramesti Faradiba

NIM : 21403077

Judul : **PENGARUH FITUR GAMIFIKASI TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 27 Juni 2025, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.

NIP 197712252009012006

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd.

NIP 19770119202321007

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH FITUR GAMIFIKASI TERHADAP CUSTOMER
ENGAGEMENT SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri)**

**Ekky Rahmenda Zuita Pramesti Faradiba
21403077**

Telah diujikan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam (IAIN) Kediri pada tanggal 27 Juni 2025

Tim Penguji:

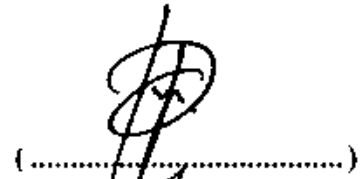
1. Penguji Utama

Yopi Yudha Utama, S.E, MSA.
NIP. 199206222019031008



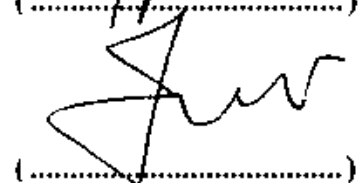
2. Penguji I

Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.
NIP. 197712252009012006



3. Penguji II

M. Soleh Mauludin, S.E, MSI.
NIP. 197901302023211010

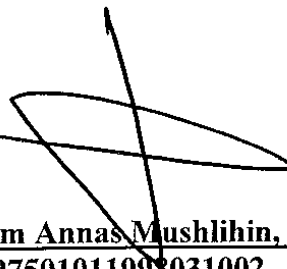


Kediri, 4 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI.
NIP. 197501011998031002



MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”.

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Memang tidak selalu mudah, tapi itulah hidup, kuatlah karena ada hari-hari yang lebih baik di depan”

(Mark Lee - NCT)

“Milikilah teman yang baik disekitarmu, miliki teman sebaya yang baik, kelilingilah dirimu dengan orang-orang yang baik karena kamu juga adalah orang yang baik”

(Mark Lee - NCT)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ekky Rahmenda Zuita Pramesti Faradiba

NIM : 21403077

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 4 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Ekky Rahmenda Zuita P.F
NIM 21403077

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat, kekuatan, dan kemudahan, sehingga saya dapat menyelesaikan karya skripsi ini dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. yang amat dirindukan dan diharapkan syafaatnya kelak di akhirat.

Saya persembahkan skripsi ini teruntuk orang-orang hebat yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat sebagai alasan saya untuk terus berjuang dan pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini

1. Kedua orang tua saya yaitu mama Wenny dan Papa Sugianto yang selalu mendoakan, mensupport, dan selalu memberikan dorongan tiada hentinya agar terus berjuang dan tidak boleh putus asa sehingga skripsi yang saya kerjakan berbulan-bulan ini sudah selesai walaupun masih jauh dari kata sempurna.
2. Kedua dosen pembimbing, Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM. dan Ibu Anwariyah, M.Pd yang telah membimbing, mendukung, memberikan semangat dan masukan serta sudah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya. Semoga Allah SWT. yang membalas segala jasa dan kebaikan Ibu dosen dalam membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Teman-teman terdekat saya, Binti, Hilwi, Revita, Sela, Vira, Nadia, yang selalu kebersamaan dalam proses penyusunan skripsi serta selalu memberikan semangat dan saling memberikan masukan ketika saya sedang kesulitan.
4. Teman-teman seperjuangan prodi MBS angkatan 2021, terima kasih atas kebersamaannya selama ini, terutama untuk kelas B ketika semester 1 dan 2 yang lalu walaupun jarang kita berkumpul. Semoga kita semua selalu

dilancarkan urusannya serta bisa lulus kuliah di waktu yang cepat dan baik.

5. Para youtubers yang membuat konten mengenai SPSS, terima kasih atas kontennya karena sangat bermanfaat sekali bagi saya. Berkat adanya konten kalian, saya bisa mengolah data di SPSS dengan lancar walaupun harus begadang 3 hari 3 malam.
6. Teruntuk diri saya sendiri, yang sudah bertahan dan berjuang selama ini. Terima kasih karena sudah membangunkan niat dalam hati untuk bisa mengerjakan skripsi. Walaupun selalu ada kata malas di setiap jalan, yang awalnya ragu apakah bisa skripsi ini bisa selesai, tapi akhirnya diri sendiri bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas.

ABSTRAK

EKKY RAHMENDA ZUITA PRAMESTI FARADIBA, Dosen Pembimbing Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M. dan Anwariyah, M.Pd. Pengaruh Fitur Gamifikasi Terhadap *Customer Engagement* Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri), Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025.

Kata Kunci: Fitur Gamifikasi, *Customer Engagement*

Platform *e-commerce* terus melakukan inovasi untuk menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Saat ini, mereka tidak hanya menawarkan produk, tetapi juga berfokus pada menciptakan pengalaman pengguna yang interaktif dan menyenangkan melalui berbagai fitur tambahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur gamifikasi terhadap *customer engagement* Shopee pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri. Gamifikasi adalah penerapan elemen-elemen permainan seperti poin, level, peringkat, dan lain-lain pada sesuatu yang bukan permainan. Sementara itu, *Customer engagement* merupakan bentuk komunikasi antara konsumen dengan perusahaan atau merek melalui berbagai saluran komunikasi berupa respon, interaksi, atau pengalaman yang dirasakan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Populasi pada penelitian ini terdiri dari 641 mahasiswa FEBI Angkatan 2021 IAIN Kediri. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria. Kriteria yang dimaksud yaitu mahasiswa yang sering menggunakan fitur gamifikasi yaitu 92 orang. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan data yang terkumpul diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 4,389 + 0,634X$. Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 17,855 > 1,987$ yang dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel X terhadap variabel Y. Koefisien determinasi diperoleh nilai menunjukkan nilai *R Square* yaitu sebesar 0,780 atau 78%. Maka dapat disimpulkan bahwa fitur gamifikasi berpengaruh 77,7% terhadap *customer engagement*. Sedangkan 22% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti variabel *event flash sale*, voucher promo dan diskon, serta *live* dan *video Shopee*.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Gamifikasi Terhadap Customer Engagement Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri)” dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. dan para Sahabat serta pengikut-pengikutnya yang setia.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.H.I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah.
4. Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Anwariyah, M.Pd selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk membimbing serta mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh civitas akademik IAIN Kediri.
6. Kepada kedua orang tua, keluarga, dan teman-teman yang telah memberikan

doa, dukungan, semangat, motivasi, kritik serta saran yang berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini.

7. Kepada seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri yang telah bersedia ikut serta sebagai responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca. Sekian yang dapat penulis sampaikan, terima kasih.

Kediri, 20 Juni 2025

Penulis

Ekky Rahmenda Zuita P.F

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	14
D. Tujuan penelitian	14
E. Manfaat penelitian.....	14
F. Penelitian Terdahulu.....	16
G. Hipotesis Penelitian	22
BAB II LANDASAN TEORI.....	23
A. <i>Customer Engagement</i>	23
1. Pengertian <i>Customer Engagement</i>	23

2. Indikator Pengukuran <i>Customer Engagement</i>	24
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Engagement</i>	25
B. Fitur Gamifikasi.....	27
1. Pengertian Gamifikasi	27
2. Indikator Gamifikasi.....	28
C. <i>Interaction</i>	30
D. Hubungan Fitur Gamifikasi dengan <i>Customer Engagement</i>	31
E. Konsep Syariah	32
1. <i>Customer Engagement</i> dalam Pandangan Islam	32
2. Fitur Gamifikasi dalam Pandangan Islam.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel	37
C. Definisi Operasional	38
1. Variabel Bebas X (Independen)	38
2. Variabel Terikat Y (Dependen).....	39
D. Lokasi Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Jenis Data dan Sumber Data	40
2. Metode Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri	47
2. <i>E-Commerce</i> Shopee	51
B. Deskripsi Responden	52
C. Analisis Data	54
1. Uji Instrumen	54
2. Analisis Deskriptif.....	57
3. Uji Asumsi Klasik	59
4. Uji Regresi Linier Sederhana	63
5. Uji Hipotesis	64
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Fitur Gamifikasi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri	67
B. Tingkat <i>Customer Engagement</i> Shopee Pada Mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri	70
C. Pengaruh Fitur Gamifikasi Terhadap <i>Customer Engagement</i> Shopee Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 IAIN Kediri	73
BAB VI PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	82
BIODATA PENULIS.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Mahasiswa FEBI Angkatan 2020-2024 IAIN Kediri	5
Tabel 1.2 Pengguna Aktif dan Tidak Aktif <i>E-Commerce</i> pada Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 IAIN Kediri	6
Tabel 1.3 Data Pengguna Aktif <i>E-Commerce</i> pada Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 IAIN Kediri	7
Tabel 1.4 Faktor yang Mempengaruhi Customer Engagement Shopee pada Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 IAIN Kediri Fitur atau Layanan.....	8
Tabel 1.5 Aplikasi Shopee yang Sering Digunakan oleh Mahasiswa FEBI Angkatan 2021 IAIN Kediri	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Fitur Gamifikasi (X)	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel <i>Customer Engagement</i> (Y)	40
Tabel 3.3 Skala Kecenderungan	44
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Gamifikasi (X)	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Engagement</i> (Y)	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur Gamifikasi (X)	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Engagement</i> (Y)	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	57
Tabel 4.8 Kategorisasi Variabel Fitur Gamifikasi (X).....	58
Tabel 4.9 Kategorisasi Variabel <i>Customer Engagement</i> (Y).....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	64

Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Infografis <i>E-Commerce</i> Paling Banyak Dikunjungi Tahun 2024	2
Gambar 1.2 Fitur Aplikasi <i>E-Commerce</i> Paling Dikenal	3
Gambar 1.3 Fitur Gamifikasi Shopee	9
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Tabulasi Data	84
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	89
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y	91
Lampiran 5 Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	93
Lampiran 6 Tabel <i>Durbin Watson</i> (DW)	94
Lampiran 7 Tabel Distribusi T	96
Lampiran 8 Surat Permohonan Observasi.....	97
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian	98
Lampiran 10 Lembar Bimbingan.....	99