

**MENINGKATKAN USER ENGAGEMENT APLIKASI LIVIN
MANDIRI: ANALISIS PERAN GAMIFICATION DAN USER
EXPERIENCE DENGAN USER SATISFACTION SEBAGAI
MEDIATOR**

MAULANA RIFKY YUDHIRA

1710621029



Intelligentia - Dignitas

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***INCREASING USER ENGAGEMENT IN THE LIVIN MANDIRI
APPLICATION: ANALYSIS OF THE ROLE OF GAMIFICATION
AND USER EXPERIENCE WITH USER SATISFACTION AS A
MEDIATOR***

MAULANA RIFKY YUDHIRA

1710621029



Intelligentia - Dignitas

***DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

2025

ABSTRAK

Perkembangan pesat layanan perbankan digital telah mendorong lembaga keuangan untuk meningkatkan interaksi pengguna melalui strategi inovatif yang meningkatkan kepuasan dan keterlibatan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna dan gamifikasi terhadap keterlibatan pengguna dalam aplikasi Livin by Mandiri, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengumpulkan data primer melalui kuesioner *online* yang didistribusikan kepada pengguna di wilayah Jakarta. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui SmartPLS 4. Hasil menunjukkan bahwa baik pengalaman pengguna maupun gamifikasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, sementara kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap keterlibatan pengguna. Namun, pengalaman pengguna dan gamifikasi tidak secara langsung mempengaruhi keterlibatan, menunjukkan peran mediasi yang krusial dari kepuasan. Temuan ini menyoroti pentingnya mengoptimalkan desain berpusat pada pengguna dan memperkuat fitur gamifikasi untuk meningkatkan kepuasan psikologis dan interaksi jangka panjang. Studi ini menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam mempertahankan keterlibatan pengguna pada aplikasi perbankan digital.

Kata kunci: *User Engagement, User Experience, Gamification, User Satisfaction, Livin by Mandiri*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

The rapid development of digital banking services has encouraged financial institutions to enhance user interaction through innovative strategies that improve satisfaction and engagement. This study aims to analyze the influence of user experience and gamification on user engagement in the Livin by Mandiri application, with user satisfaction serving as a mediating variable. Using a quantitative approach, the research collected primary data through online questionnaires distributed to users in the Jakarta area. Data were analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method through SmartPLS 4. The results show that both user experience and gamification significantly affect user satisfaction, while user satisfaction has a strong positive influence on user engagement. However, user experience and gamification do not directly affect engagement, indicating the crucial mediating role of satisfaction. These findings highlight the importance of optimizing user-centered design and strengthening gamification features to enhance psychological fulfillment and long-term interaction. The study concludes that user satisfaction is a key determinant in sustaining user engagement in digital banking applications.

Keywords: User Engagement, User Experience, Gamification, User Satisfaction, Livin by Mandiri

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.M.
NIP/NIDK : 197612112000122001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Meta Bara Berutu, SE., M.M.
NIP/NIDK : 199409222022032012
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Maulana Rifky Yudhira
No. Registrasi : 1710621029
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Judul Skripsi : Meningkatkan *User Engagement* Aplikasi *Livein Mandiri*: Analisis Peran *Gamification* Dan *User Experience* Dengan *User Satisfaction* Sebagai Mediator

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 21 Oktober 2025

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.M.
NIP/NIDK. 197612112000122001

Dosen Pembimbing II

Meta Bara Berutu, SE., M.M.
NIP/NIDK. 199409222022032012

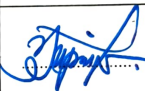
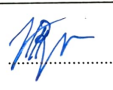
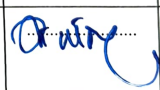
Mengetahui,
Koord. Program Studi S1 Bisnis Digital

Dr. Ryna Parlyna, M.B.A.
NIP. 197701112008122003

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP 197701112008122003 (Ketua)		27 Januari 2025
2	Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd. NIP 197908282014041001 (Sekretaris)		27 Januari 2025
3	Diena Noviarini, M.M.Si NIP 197511152008122002 (Penguji Ahli)		27 Januari 2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. NIP 197612112000122001 (Pembimbing 1)		27 Januari 2025
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M. NIP 199409222022032012 (Pembimbing 2)		27 Januari 2025
Nama : Maulana Rifky Yudhira No. Registrasi : 1710621029 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 21 November 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulana Rifky Yudhira
NIM : 1710621029
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Judul Skripsi : Meningkatkan User Engagement Aplikasi Livin Mandiri: Analisis Peran Gamification dan User Experience Dengan User Satisfaction Sebagai Mediator

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karva asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain. Skripsi ini belum pernah dipublikasi, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Maulana Rifky Yudhira

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya:

Nama : Maulana Rifky Yudhira
NIM : 1710621029
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Alamat Email : rifkycreate@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain ()

yang berjudul:

Meningkatkan User Engagement Aplikasi Livin Mandiri: Analisis Peran Gamification dan User
Experience Dengan User Satisfaction Sebagai Mediator

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta
berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data
(*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau
media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya
selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang
bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak
Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Januari 2026

Penulis

(Maulana Rifky Yudhira)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan YME atas berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Meningkatkan User Engagement Aplikasi Livin Mandiri: Analisis Peran Gamification Dan User Experience Dengan User Satisfaction Sebagai Mediator”.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam proses penelitian dan penyusunan naskah penelitian skripsi ini.
4. Meta Bara Berutu, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam proses penelitian dan penyusunan naskah penelitian skripsi ini.
5. Orang tua serta rekan-rekan yang telah memberikan bantuan secara moril dan materil selama peneliti menempuh pendidikan dalam Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari segala kekurangan dalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran membangun sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi akademis yang berguna bagi pengembangan ilmu terkait.

Jakarta, 4 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
LEMBAR ORISINALITAS.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Prototipe Studi Kasus Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Literatur	12
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	12
2.1.2 User Experience (UX).....	14
2.1.3 Gamification.....	19
2.1.4 User Satisfaction	26

2.1.5	User Engagement	31
2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.3	Hipotesis Penelitian.....	41
2.3.1	Pengaruh User Experience (UX) Terhadap User Satisfaction	42
2.3.2	Pengaruh Gamification Terhadap User Satisfaction	43
2.3.3	Pengaruh User Satisfaction Terhadap User Engagement.....	44
2.3.4	Pengaruh Gamification Berdampak Positif Terhadap User Engagement.....	45
2.3.5	Pengaruh User Experience Berdampak Positif Terhadap User Engagement.....	46
2.4	Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Tempat & Waktu Penelitian.....	49
3.1.1	Tempat Penelitian.....	49
3.1.2	Waktu Penelitian	49
3.2	Pendekatan Penelitian	49
3.3	Populasi & Sampel.....	51
3.3.1	Populasi	51
3.3.2	Sampel.....	51
3.4	Tempat & Waktu Penelitian.....	52

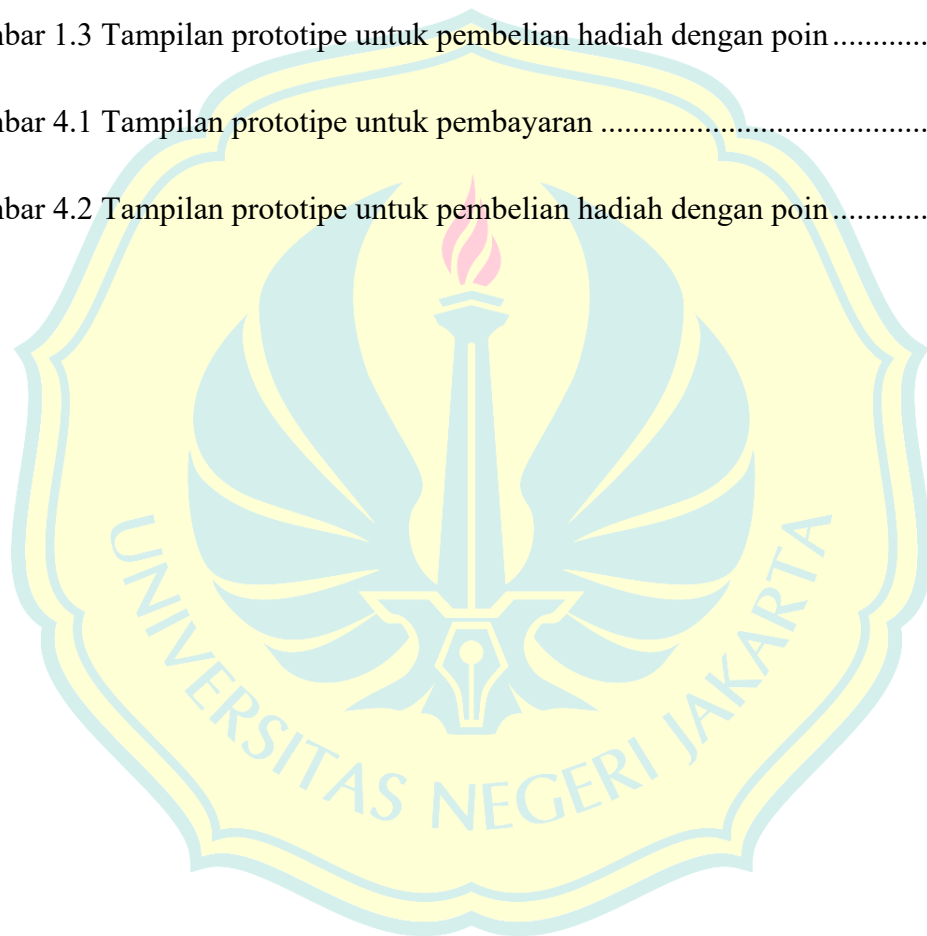
3.4.1	Tempat Penelitian.....	52
3.4.2	Waktu Penelitian	52
3.5	Pengembangan Instrumen	53
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.7	Teknik Analisis Data.....	61
3.7.1	Partial Least Square (PLS).....	61
3.7.2	Inner Model.....	62
3.7.3	Outer Model	63
3.7.4	Uji Hipotesis Penelitian.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN		67
4.1.	Deskripsi Penelitian	67
4.2.	Profil Data.....	69
4.3.	Hasil Data.....	82
4.3.1.	Analisis Outer Model	82
4.3.2.	Analisis Inner Model.....	86
4.4.	Pengujian Hipotesis.....	88
4.5.	Pembahasan.....	90
4.5.1.	Hubungan User Experience dengan User Satisfaction.....	90
4.5.2.	Hubungan Gamification dengan User Satisfaction	92
4.5.3.	Hubungan User Satisfaction dengan User Engagement.....	93

4.5.4.	Hubungan Gamification dengan User Engagement.....	94
4.5.5.	Hubungan User Experience dengan User Engagement	95
4.6.	Implementasi Luaran Hasil Hipotesis Penelitian	96
BAB V PENUTUP.....		98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Implikasi.....	100
5.2.1	Implikasi Teoritis	100
5.2.2	Implikasi Praktis.....	103
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	104
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	105
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN.....		127

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Pie chart</i> tingkat kesadaran pengguna terhadap fitur gamifikasi diaplikasi Livin Mandiri.....	7
Gambar 1.2 Tampilan prototipe untuk pembayaran	10
Gambar 1.3 Tampilan prototipe untuk pembelian hadiah dengan poin.....	11
Gambar 4.1 Tampilan prototipe untuk pembayaran	97
Gambar 4.2 Tampilan prototipe untuk pembelian hadiah dengan poin.....	97



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	127
Lampiran 2 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	134
Lampiran 3 Lembar Perbaikan SUP	135
Lampiran 4 Kartu Konsultasi	136
Lampiran 5 Riwayat Hidup	137



Intelligentia - Dignitas