Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

JACKLINE DWITARIGAS
NIM. B1022221034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

JACKLINE DWITARIGAS
NIM. B1022221034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Jackline Dwitarigas
NIM	: B1022221034
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: *Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 7 Oktober 2026



Jackline Dwitarigas

NIM. B1022221034

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

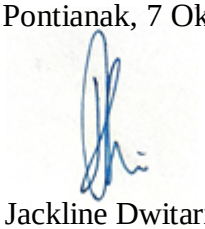
Nama	: Jackline Dwitarigas
NIM	: B1022221034
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 28 Juli 2026

Judul Karya Akhir* :

Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 7 Oktober 2026



Jackline Dwitarigas
NIM. B1022221034

LEMBAR YURIDIS

Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z *in Indonesian E-commerce*

Penanggung jawab Yuridis

Jackline Dwitarigas
B1022221034

Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 11 Agustus 2026

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. Maria Christiana I. Kalis, S.E., M.M NIP. 19690515200003200	06/10/26	
Pembimbing 2	Mazayatul Mufrihah, S.E., M.M. NIP. 199101122023212043	29/09/26	
Penguji 1	Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si NIP. 196810211994032003	29/09/26	
Penguji 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. NIP. 199111272022031006	29/09/26	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus
oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir
dan Komprehensif untuk
memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak,
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMAKASIH

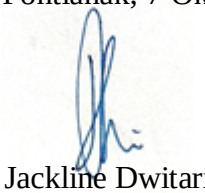
Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "***Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce*",** ini dengan baik. Karya akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
3. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Dr. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
7. Ibu Dr. Maria Christiana Iman Kalis, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Pertama riset yang telah memberikan bimbingan dan sabar dalam memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Ibu Mazayatul Mufrihah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Kedua riset yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Ibu Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji riset publikasi yang telah memberikan masukan kritis yang sangat berharga dalam menyempurnakan karya akhir ini.
10. Bapak Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. selaku Dosen Penguji riset publikasi yang telah memberikan masukan kritis yang sangat berharga dalam menyempurnakan karya akhir ini.
11. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
12. Kepada seluruh staf Tata Usaha dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan memberikan kelancaran dalam proses administrasi selama perkuliahan hingga penyusunan karya ini.
13. Kepada kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai dan sayangi, yang

selalu hadir di balik setiap langkah yang diambil penulis serta tidak pernah lelah mengingatkan bahwa penulis selalu memiliki tempat untuk pulang di saat letih sebelum kembali bangkit dan melanjutkan perjalanan. Kepada Bapak yang senantiasa mengusahakan segala kebutuhan dan keinginan penulis dan kepada Mamak yang selalu menjadi tempat ternyaman bagi penulis untuk bercerita serta menjadi penenang di setiap rasa takut dan keraguan yang hadir.

14. Kepada Donna Dwitarigas dan Rachel Rayna Dwitarigas selaku saudara kandung penulis tersayang yang selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik, serta membantu penulis dari awal perjalanan hingga saat ini, atau bahkan di perjalanan yang mendatang.
15. Kepada keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas doa, dukungan, semangat, serta bantuan tulus yang senantiasa mengalir dan tidak pernah terputus selama penulis menempuh perjalanan perkuliahan hingga mencapai tahap akhir ini.
16. Kepada rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen, khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, yang sudah penulis anggap seperti saudara, yang selalu setia berada di sisi penulis dalam setiap proses yang dilalui selama berproses di kampus untuk bersama mencari pengalaman, menuntut ilmu, belajar hal-hal baru dan menjadi rekan kuliah yang saling membantu.
17. Terkhusus kepada sahabat dan teman-teman dekat penulis, terima kasih karena telah menjadi teman cerita, selalu bersedia membantu, serta senantiasa menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
18. Kepada seluruh responden, karyawan Generasi Z di sektor e-commerce Indonesia, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi dalam penyelesaian riset dan publikasi ini. Setiap bantuan kalian adalah bagian tak terpisahkan dari perjalanan ini.
20. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri, Jackline Dwitarigas, yang telah mampu bertahan dan melewati perjalanan panjang hingga berada di titik ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk berjuang meskipun banyak hari dipenuhi rasa lelah, keraguan, dan tekanan, serta tetap percaya bahwa setiap usaha dan doa tidak akan pernah sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa segala sesuatu yang diperjuangkan dengan sungguh-sungguh dan diserahkan kepada Tuhan akan indah pada waktu-Nya.

Pontianak, 7 Oktober 2026



Jackline Dwitarigas
NIM. B1022221034

Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce

Jackline Dwitarigas

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Adopsi kecerdasan buatan (AI) di sektor *e-commerce* Indonesia meningkat pesat, tetapi intensitas penggunaan tidak selalu langsung menghasilkan kinerja yang lebih tinggi. Penelitian ini menguji pengaruh *AI Usage* terhadap *Employee Performance* melalui *AI Literacy* dan *Innovative Work Behaviour* (IWB) pada karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia. Data dikumpulkan melalui survei daring berskala Likert lima poin terhadap 205 responden yang dipilih secara *purposive* dan dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS 4. Tujuh dari delapan hipotesis didukung. *AI Usage* berpengaruh positif terhadap *AI Literacy* ($\beta = 0{,}748$; $p < 0{,}001$) dan IWB ($\beta = 0{,}182$; $p = 0{,}019$), tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap *Employee Performance* ($\beta = 0{,}021$; $p = 0{,}718$). *AI Literacy* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* ($\beta = 0{,}197$; $p = 0{,}003$) dan IWB ($\beta = 0{,}597$; $p < 0{,}001$), sedangkan IWB berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* ($\beta = 0{,}690$; $p < 0{,}001$). Dua efek tidak langsung spesifik yang diuji juga signifikan, yaitu melalui *AI Literacy* ($\beta = 0{,}148$; $p = 0{,}003$) dan melalui IWB ($\beta = 0{,}126$; $p = 0{,}022$). Karena jalur langsung *AI Usage* terhadap *Employee Performance* tidak signifikan, hasil ini menunjukkan *indirect-only mediation* pada kedua jalur tidak langsung yang dilaporkan. Temuan menegaskan bahwa penggunaan AI perlu diubah menjadi kompetensi literasi dan perilaku inovatif agar berkontribusi pada kinerja karyawan.

Kata Kunci: *AI Usage, AI Literacy, Innovative Work Behaviour, Employee Performance*

Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce

Jackline Dwitarigas

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

The adoption of artificial intelligence (AI) in Indonesia's e-commerce sector is growing rapidly, yet usage intensity does not always translate directly into higher performance. This study examines the effect of AI Usage on Employee Performance through AI Literacy and Innovative Work Behaviour (IWB) among Generation Z employees in the Indonesian e-commerce sector. Data were collected through an online five-point Likert-scale survey of 205 purposively selected respondents and analysed using PLS-SEM with SmartPLS 4. Seven of the eight hypotheses were supported. AI Usage positively affects AI Literacy ($\beta = 0.748$; $p < 0.001$) and IWB ($\beta = 0.182$; $p = 0.019$), but has no direct effect on Employee Performance ($\beta = 0.021$; $p = 0.718$). AI Literacy positively affects Employee Performance ($\beta = 0.197$; $p = 0.003$) and IWB ($\beta = 0.597$; $p < 0.001$), while IWB positively affects Employee Performance ($\beta = 0.690$; $p < 0.001$). The two specific indirect effects tested were also significant, namely through AI Literacy ($\beta = 0.148$; $p = 0.003$) and through IWB ($\beta = 0.126$; $p = 0.022$). Because the direct path from AI Usage to Employee Performance is not significant, these results indicate indirect-only mediation for both reported indirect paths. The findings confirm that AI usage needs to be transformed into literacy competence and innovative behaviour in order to contribute to employee performance.

Keywords: AI Usage, AI Literacy, Innovative Work Behaviour, Employee Performance

RINGKASAN KARYA AKHIR

Linking AI Usage and Employee Performance: Dual Mediation of AI Literacy and Innovative Work Behaviour Among Gen Z in Indonesian E-commerce

1. Latar Belakang

Fenomena permasalahan dalam penelitian ini berangkat dari pesatnya pertumbuhan sektor *e-commerce* Indonesia yang nilai transaksinya mencapai Rp487,01 triliun pada 2024 dan diproyeksikan menembus Rp503 triliun pada 2025 (Bank Indonesia, 2025). Pertumbuhan tersebut menuntut karyawan bekerja dalam ritme yang cepat, volume pekerjaan yang besar, dan tenggat yang ketat, sehingga tekanan terhadap kinerja karyawan (*employee performance*) menjadi sangat tinggi. Kehadiran kecerdasan buatan (AI) menawarkan jalan keluar melalui otomatisasi tugas rutin dan percepatan penyelesaian pekerjaan; Indonesia bahkan mencatat tingkat adopsi tertinggi di dunia dengan 92% pekerja telah menggunakan *generative AI* di tempat kerja (Microsoft, 2024). Namun, tingginya intensitas penggunaan AI (*AI Usage*) tidak serta-merta menghasilkan kinerja yang lebih tinggi, dan bukti empiris mengenai pengaruh AI terhadap kinerja masih belum konsisten. Persoalan ini semakin relevan pada Generasi Z yang banyak mengisi posisi di sektor *e-commerce*: meskipun akrab dengan teknologi, mereka masih menghadapi kesenjangan keterampilan dalam mengevaluasi keluaran AI dan mengubahnya menjadi inovasi dalam pekerjaan. Di sisi lain, penelitian berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM) umumnya berhenti pada tahap niat dan perilaku penggunaan, sementara hubungan AI dengan literasi, perilaku inovatif, dan kinerja lebih sering diuji secara terpisah serta jarang dilakukan pada karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai bagaimana penggunaan AI dapat dikonversi menjadi kinerja karyawan melalui *AI Literacy* dan *Innovative Work Behaviour* sebagai mediator ganda (*dual mediation*).

2. Tujuan Penelitian

a. Menganalisis pengaruh *AI Usage* terhadap *AI Literacy* karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia.
b. Menganalisis pengaruh *AI Usage* terhadap *Innovative Work Behaviour* karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia.
c. Menganalisis pengaruh *AI Usage* terhadap *Employee Performance* karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia.
d. Menganalisis pengaruh *AI Literacy* terhadap *Employee Performance* karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia.
e. Menganalisis pengaruh *AI Literacy* terhadap *Innovative Work Behaviour*

karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia.

f. Menganalisis pengaruh *Innovative Work Behaviour* terhadap *Employee Performance* karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia.
g. Menguji peran mediasi *AI Literacy* dalam hubungan antara *AI Usage* dan *Employee Performance*.
h. Menguji peran mediasi *Innovative Work Behaviour* dalam hubungan antara *AI Usage* dan *Employee Performance*.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *AI Usage* terhadap *Employee Performance* melalui *AI Literacy* dan *Innovative Work Behaviour* sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden berusia 18–29 tahun (Generasi Z), bekerja pada sektor *e-commerce*, dan pekerjaannya terpapar dengan AI. Mengacu pada Hair et al. (2022), jumlah sampel minimum ditetapkan sebesar 10 kali jumlah indikator (18 indikator) atau 180 responden, dan sampel akhir yang digunakan sebanyak 205 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form dengan skala Likert lima poin. *AI Usage* diukur dengan indikator dari Mujiadi (2024), *AI Literacy* dari Wang, Rau, dan Yuan (2023), *Innovative Work Behaviour* dari De Jong dan Den Hartog (2010), serta *Employee Performance* dari Robbins (2006).

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Pengujian dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* untuk menguji validitas konvergen (*outer loading* dan AVE), validitas diskriminan (*Fornell-Larcker criterion* dan HTMT), serta reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*), dan evaluasi *inner model* melalui nilai *R-square*, *predictive relevance* (Q^2), serta pengujian hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung menggunakan prosedur *bootstrapping*.

4. Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 205 responden karyawan Generasi Z pada sektor *e-commerce* di Indonesia, dengan mayoritas berusia 20–25 tahun (71,22%), berpendidikan S1 (73,17%), bekerja di Shopee (43,41%) dan Tokopedia (38,54%), serta menggunakan ChatGPT sebagai alat AI utama (59,02%). Hasil pengujian *outer model* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki *loading factor* di atas 0,70, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70, serta AVE di atas 0,50. Validitas diskriminan juga terpenuhi berdasarkan *Fornell-Larcker criterion* dan nilai HTMT yang seluruhnya berada di bawah 0,85, sehingga instrumen dinyatakan valid dan reliabel untuk pengujian model struktural.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS 4 menunjukkan bahwa tujuh dari delapan hipotesis diterima. *AI Usage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *AI Literacy* ($\beta = 0{,}748$; $p = 0{,}000$) dan *Innovative Work Behaviour* ($\beta = 0{,}182$; $p = 0{,}019$), tetapi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *Employee Performance* ($\beta = 0{,}021$; $p = 0{,}718$). *AI Literacy* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap *Employee Performance* (β = 0,197; p = 0,003) dan *Innovative Work Behaviour* (β = 0,597; p = 0,000), sedangkan *Innovative Work Behaviour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance* (β = 0,690; p = 0,000). *AI Literacy* (β = 0,148; p = 0,003) dan *Innovative Work Behaviour* (β = 0,126; p = 0,022) terbukti memediasi pengaruh *AI Usage* terhadap *Employee Performance* dengan pola *indirect-only mediation*. Nilai *R-square* sebesar 0,739 menunjukkan bahwa *AI Usage*, *AI Literacy*, dan *Innovative Work Behaviour* mampu menjelaskan 73,9% variasi *Employee Performance*.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 205 karyawan Generasi Z di sektor *e-commerce* Indonesia, dapat disimpulkan bahwa tujuh dari delapan hipotesis diterima. *AI Usage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *AI Literacy*, yang menjadi pengaruh terkuat dalam model, serta terhadap *Innovative Work Behaviour*, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap *Employee Performance*. *AI Literacy* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* dan *Innovative Work Behaviour*, sedangkan *Innovative Work Behaviour* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*.

Selain itu, *AI Literacy* dan *Innovative Work Behaviour* terbukti berperan sebagai mediator dengan pola *indirect-only mediation*, dengan jalur literasi yang sedikit lebih dominan. Artinya, penggunaan AI tidak otomatis meningkatkan kinerja, melainkan harus lebih dahulu diubah menjadi kompetensi literasi AI dan perilaku kerja inovatif agar benar-benar berdampak pada kinerja karyawan. Secara teoretis, temuan ini memperluas *Technology Acceptance Model* dengan menunjukkan bahwa penggunaan aktual AI merupakan syarat yang diperlukan tetapi belum cukup untuk meningkatkan kinerja.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen perusahaan *e-commerce* disarankan untuk memprioritaskan investasi pada peningkatan literasi AI karyawan Generasi Z melalui pelatihan yang tidak hanya menyentuh keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan mengevaluasi keluaran AI secara kritis dan kesadaran etis, serta membangun budaya kerja yang membuka ruang bagi eksperimen dan penerapan ide baru. Bagi karyawan, AI perlu dimanfaatkan secara strategis untuk mengeksplorasi gagasan dan memperbaiki cara kerja, bukan sekadar mengotomatisasi tugas rutin.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan variabel moderasi seperti *job complexity*, dukungan organisasi, atau gaya kepemimpinan digital, menggunakan desain longitudinal atau *mixed methods*, menguji secara formal jalur mediasi berantai *AI Usage → AI Literacy → Innovative Work Behaviour → Employee Performance*, serta menggunakan ukuran kinerja yang lebih objektif (misalnya data KPI atau penilaian atasan) untuk mengurangi potensi bias data *self-report*.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
ISI KARYA AKHIR 1
Abstract 1
Introduction 1
Literature Review 4
Method 11
Result and Discussions 12
Conclusion and Recommendation 22
References 23
LAMPIRAN xvii

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1. Karakteristik Responden 12
Tabel 4.2. Loading Factor, Cronbach's Alpha, CR, dan AVE 14
Tabel 4.3. Discriminant Validity – Fornell-Larcker Criterion 16
Tabel 4.4. Discriminant Validity – HTMT 16
Tabel 4.5. Uji R-square dan Q-square 17
Tabel 4.6. Uji Hipotesis 18

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual..... 11
Gambar 4.1. Algorithm Model Result 16

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN I SK Dekan xvii
LAMPIRAN II Letter of Acceptance xxi
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxv
LAMPIRAN V Kuesioner xxxi
LAMPIRAN VI Data xxxvii
LAMPIRAN VII Output Hasil Olahan Data xliii