The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience and User Satisfaction

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

OKKI KURNIAWAN
NIM. B1021221059

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience and User Satisfaction

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

OKKI KURNIAWAN
NIM. B1021221059

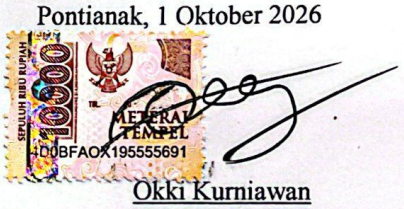
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Okki Kurniawan
NIM	: B1021221059
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran
Judul Karya Akhir	: *The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience and User Satisfaction*

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, 1 Oktober 2026



Okki Kurniawan
NIM. B1021221059

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Okki Kurniawan
Nim	: B1021221059
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Pemasaran
Tanggal Ujian	: 15 September 2026

Judul Karya Akhir* :

The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience And User Satisfaction

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, 1 Oktober 2026

Okki Kurniawan
NIM. B1021221059

LEMBAR YURIDIS

THE EFFECT OF PAYMENT FLEXIBILITY ON USER LOYALTY: THE MEDIATING ROLE OF USER EXPERIENCE AND USER SATISFACTION
(Studi Pada Pengguna Shopee di Indonesia)

Penanggung jawab Yuridis

Okki Kurniawan
B1021221059

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Tanggal Ujian : 15 September 2026

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Prof. Dr. Nur Afifah, S.E.,M.Si 197305012003122001	25/09/2026	
Pembimbing 2	Ilzar Daud, S.E.,M.Si.,Ph.D 199205082019031006	25/09/2026	
Penguji 1	Dr. Erna Listiana, S.E.,M.Si 197407251998022001	25/9/2026	
Penguji 2	Harry Setiawan, S.E.,M.M 198510112019031010	29/09/2026	

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

Pontianak, 05 OCT 2026
Koordinator Program Studi Manajemen

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

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "***The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience And User Satisfaction*",** 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. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Dr. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Ibu Prof. Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing pertama riset yang telah memberikan bimbingan dan sabar dalam memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
7. Bapak Ilzar Daud, S.E.,M.Si.,Ph.D. selaku Dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing kedua di Riset Puplikasi yang telah memberikan bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Ibu Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si. selaku dosen penguji di Riset Puplikasi yang telah memberikan masukan kritis yang sangat berharga dalam menyempurnakan karya akhir ini.
9. Bapak Harry Setiawan, S.E., Mm. selaku dosen penguji di Riset Puplikasi yang telah memberikan masukan kritis yang sangat berharga dalam menyempurnakan karya akhir ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
11. 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.
12. Kepada **Firmansyah** dan **Januriah**, kedua orang tua yang saya 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.
13. Kepada Zalfa Nurfiasri dan Muhammad iskandar (Suami), Soraya Nurfiza dan Hapizul (Suami), dan terakhir Febrian Nur selaku Saudari dan Saudara penulis

tersayang yang selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik, membantu penulis dari awal perjalanan hingga saat ini, atau bahkan diperjalanan yang mendatang. Terkhusus kepada Zalfa Nurfiasi yang sudah memfasilitasi kebutuhan penulis selama menjalani perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1 yang baik.

14. 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.
15. Kepada GEMATOFITY, Rekan perkuliahan Prodi Manajemen Angkatan 22 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.
16. Terkhusus kepada teman dekat penulis diperkuliahan, Grup NPD People (Chita Verizki, Fahri Munizar, Farhan Nurul Hadi, Najwa Famida, Visi Lovianda), Grup AMICA FAF FAMILY, Grup TAFFAKUR ALAM BORNEO, Grup Keluarga B MJ Katchawww, Grup Kelas B MJ Sore, OSCASA 2099, Grup Publikasi Cemungut, terimakasih karena telah menjadi teman cerita dan selalu bersedia membantu penulis serta selalu menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dan senantiasa menemani penulis ketika sedang merasa sendiri sehingga penulis merasa punya keluarga meski dari darah yang tak sama.
17. Kepada sahabat seperjuangan penulis selama masa perkuliahan, yaitu Fahri Munizar, Akhsanul Ma'arif, Ahmad Mubarok, Algi Satriadi, Bagus Burhan, Irna Dwi Safitri, Muhammad Haykal, Syarif Shamil, Yoze Riezha Averroes, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis serta senantiasa hadir sebagai tempat berbagi dalam menghadapi berbagai situasi dan kondisi yang tidak selalu mudah. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta segala usaha yang telah diberikan kepada penulis.
18. Kepada pacar penulis, Media Salsabilla yang menjadi pendukung paling dekat pada sibuknya semester akhir, Pusingnya Skripsi, huru-haranya deadline, Terima kasih penulis ucapkan selalu ada pada setiap detik perjuangan penulis menyelesaikan perkuliahan, Terima kasih penulis ucapkan telah menjadi rumah dalam bentuk manusia, Terima kasih atas segala dukungan yang diberikan kepada penulis, semoga jalan kita selalu dipermudah oleh Tuhan yang Maha Esa.
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, **Okki Kurniawan**, yang telah mampu bertahan dan melewati perjalanan panjang hingga berada di titik ini. Terima kasih karena telah tetap memilih untuk berjuang meskipun banyak hari yang dipenuhi rasa lelah, keraguan, tekanan, dan tantangan yang tidak selalu mudah untuk dilalui. Terima kasih telah terus melangkah, menyelesaikan satu demi satu proses yang terkadang terasa berat, serta tetap percaya bahwa setiap usaha dan doa yang dilakukan tidak akan pernah sia-sia. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa Penulis mampu menghadapi berbagai rintangan dengan kesabaran, ketekunan, dan keberanian. Terima kasih karena tidak menyerah pada keadaan, tetap berusaha memberikan yang terbaik, dan terus belajar menjadi pribadi yang lebih kuat dari hari ke hari. Skripsi ini bukan hanya tentang sebuah karya ilmiah, tetapi juga tentang

perjalanan panjang, perjuangan, air mata, dan proses pendewasaan yang telah membentuk diri hingga menjadi seperti sekarang. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa **Okki Kurniawan** pernah berjuang sejauh ini dan berhasil membuktikan kepada diri sendiri bahwa segala sesuatu yang diperjuangkan dengan sungguh-sungguh akan menemukan jalannya.

Pontianak, 1 Oktober 2026

Okki Kurniawan
NIM. B10212211

The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience and User Satisfaction

Okki Kurniawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Perkembangan pesat e-commerce telah mengubah pola konsumsi global dan meningkatkan ketergantungan masyarakat terhadap transaksi digital. Fenomena ini menjadikan *payment flexibility* sebagai faktor penting yang memengaruhi loyalitas pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Payment Flexibility* terhadap *User Loyalty* dengan *User Satisfaction* dan *User Experience* sebagai variabel mediasi pada pengguna Shopee di Indonesia. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang diolah menggunakan perangkat lunak Smart PlS 4.0 Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan total 230 responden yang pernah melakukan minimal 3 kali transaksi di Shopee dalam enam bulan terakhir.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Payment Flexibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Experience, User Satisfaction* dan *user loyalty*. Selain itu, *User Experience dan User Satisfaction* terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara *payment flexibility* terhadap *user loyalty*. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna merupakan elemen penting yang menjembatani fleksibilitas sistem pembayaran dalam membentuk loyalitas jangka panjang. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola *e-commerce* seperti Shopee dalam merancang strategi peningkatan pengalaman pengguna dan kebijakan pembayaran yang lebih fleksibel untuk memperkuat loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Payment Flexibility, User Experiencet, User Satisfaction, User Loyalty*

The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience and User Satisfaction

Okki Kurniawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce has transformed global consumption patterns and heightened public reliance on digital transactions. This phenomenon has established payment flexibility as a crucial factor influencing user loyalty. This study aims to analyze the impact of payment flexibility on user loyalty, with user satisfaction and user experience serving as mediating variables among Shopee users in Indonesia. A quantitative research approach was employed, utilizing Structural Equation Modeling (SEM) analyzed via SmartPLS 4.0 software. Primary data were collected through an online questionnaire involving 230 respondents who had completed at least three transactions on Shopee within the preceding six months. The results indicate that payment flexibility has a positive and significant effect on user experience, user satisfaction, and user loyalty. Furthermore, user experience and user satisfaction were found to significantly mediate the relationship between payment flexibility and user loyalty. These findings underscore that user experience and satisfaction are vital elements bridging payment system flexibility and the formation of long-term loyalty. From a practical standpoint, these results offer implications for e-commerce operators like Shopee regarding the design of strategies to enhance user experience and the implementation of more flexible payment policies to strengthen customer loyalty.

Keywords: Payment Flexibility, User Experience, User Satisfaction, User Loyalty

RINGKASAN KARYA
AKHIR

The Effect Of Payment Flexibility On User Loyalty: The Mediating Role of User Experience and User Satisfaction

1. Latar Belakang

Fenomena permasalahan dalam penelitian ini berangkat dari pesatnya perkembangan e-commerce di Indonesia yang menyebabkan meningkatnya persaingan antarplatform, khususnya Shopee, dalam mempertahankan loyalitas pengguna. Meskipun Shopee telah menyediakan berbagai metode pembayaran yang fleksibel, masih ditemukan permasalahan seperti kegagalan transaksi, keterlambatan pengembalian dana (*refund*), serta layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan data pengaduan konsumen pada tahun 2024 yang dikutip dalam penelitian, terdapat 144 pengaduan terkait *e-commerce*, dengan keluhan utama berupa kesulitan refund sebesar 29,9%, barang tidak sesuai sebesar 27,1%, serta penipuan atau pembobolan data sebesar 7,6%. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kemudahan pembayaran yang ditawarkan dan pengalaman serta kepuasan yang dirasakan pengguna. Di sisi lain, penelitian terdahulu lebih banyak membahas pengaruh harga, promosi, dan kualitas produk terhadap loyalitas, sementara penelitian mengenai pengaruh *Payment Flexibility* terhadap *User Loyalty* melalui *User Experience* dan *User Satisfaction* secara berantai masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai bagaimana fleksibilitas pembayaran dapat membentuk pengalaman positif, meningkatkan kepuasan, dan pada akhirnya mendorong loyalitas pengguna Shopee di Indonesia.

2. Tujuan Penelitian

a. Menganalisis pengaruh *Payment Flexibility* terhadap *User Experience* pengguna Shopee di Indonesia.
b. Menganalisis pengaruh *Payment Flexibility* terhadap *User Satisfaction* pengguna Shopee di Indonesia.
c. Menganalisis pengaruh *Payment Flexibility* terhadap *User Loyalty* pengguna Shopee di Indonesia.
d. Menganalisi pengaruh *User Experience* terhadap *User Loyalty* pengguna Shopee di Indonesia
e. Menganalisis pengaruh *User Satisfaction* terhadap *User Loyalty* pengguna Shopee di Indonesia
f. Menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap *User Satisfaction* pengguna Shopee di Indonesia
g. Menguji peran mediasi *User Experience* dalam hubungan antara *Payment Flexibility* dan *User Loyalty*
h. Menguji peran mediasi *User Satisfaction* dalam hubungan antara *Payment Flexibility* dan *User Loyalty*

i. Menguji peran mediasi *User Satisfaction* dalam hubungan antara *User Experience Flexibility* dan *User Loyalty*
j. Menguji peran mediasi *User Experience* dalam hubungan antara *Payment Flexibility* dan *User Satisfaction*
k. Menguji peran mediasi *User Experience* dan *User Satisfaction* dalam hubungan antara *Payment Flexibility* dan *User Loyalty*

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Payment Flexibility* terhadap *User Loyalty* melalui *User Experience* dan *User Satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi Shopee di Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah 230 responden yang memenuhi kriteria, yaitu berusia minimal 17 tahun, merupakan pengguna Shopee, dan telah melakukan transaksi minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form dengan skala Likert lima poin.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Pengujian dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen serta evaluasi inner model untuk menguji hubungan antarvariabel melalui nilai R-Square, koefisien jalur, T-statistics, dan P-values. Penelitian ini juga menguji pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, serta mediasi berantai (serial mediation) untuk mengetahui peran pengalaman dan kepuasan pengguna dalam membentuk loyalitas pengguna Shopee.

4. Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 230 responden pengguna Shopee di Indonesia yang telah melakukan transaksi minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh penilaian positif, dengan nilai rata-rata Payment Flexibility sebesar 4,086, User Experience sebesar 3,907, User Satisfaction sebesar 3,870, dan User Loyalty sebesar 3,885. Hasil pengujian outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga layak digunakan untuk pengujian model struktural.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa seluruh 11 hipotesis penelitian diterima. Payment Flexibility terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Experience, User Satisfaction, dan User Loyalty. Selain itu, pengalaman dan kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa User Experience dan User Satisfaction mampu memediasi pengaruh Payment Flexibility terhadap User Loyalty, baik secara terpisah maupun melalui mediasi berantai (serial mediation). Nilai R-Square sebesar 0,735 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 73,5% variasi loyalitas pengguna Shopee. Dengan demikian, fleksibilitas pembayaran berperan dalam meningkatkan loyalitas, baik secara langsung maupun melalui pengalaman positif dan kepuasan pengguna.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 230 pengguna Shopee di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa *Payment Flexibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Loyalty*, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *User Experience* dan *User Satisfaction*. Seluruh 11 hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin fleksibel, mudah, dan beragam metode pembayaran yang disediakan Shopee, semakin baik pengalaman dan kepuasan yang dirasakan pengguna, sehingga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap aplikasi Shopee.

Selain itu, *User Experience* dan *User Satisfaction* terbukti berperan sebagai variabel mediasi, baik secara terpisah maupun berantai (*serial mediation*). Artinya, fleksibilitas pembayaran dapat menciptakan pengalaman transaksi yang positif, kemudian meningkatkan kepuasan, dan pada akhirnya memperkuat loyalitas pengguna. Oleh karena itu, pengembangan sistem pembayaran yang fleksibel serta peningkatan kualitas pengalaman dan kepuasan pengguna menjadi aspek penting bagi Shopee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan e-commerce.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Shopee disarankan untuk terus meningkatkan fleksibilitas sistem pembayaran dengan menyediakan berbagai metode pembayaran yang mudah, aman, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, Shopee perlu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui penyederhanaan proses transaksi, peningkatan keandalan aplikasi, serta optimalisasi layanan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan responden dan objek penelitian pada platform e-commerce lainnya serta menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan pengguna, keamanan transaksi, dan kualitas layanan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna e-commerce.

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 xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
ISI KARYA AKHIR 1
Abstract 1
Pendahuluan 2
Metodologi 3
Hasil dan Pembahasan 4
Kesimpulan 11
Daftar Pustaka 12
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Karakteristik Responden.....4
Tabel 2. *Mean, Convergent Validity dan Composite Reliability*……...…6
Tabel 3. Discriminant Validity – *Cross Loadings* ……....8
Tabel 4. Discriminant Validity – *Fornell Lacker*.....9
Tabel 5. *R Square* 9
Tabel 6. *Hypotesis testing* 10

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Measurement Model (Outer Model) SEM-PLS 7

Gambar 2. Structural Model (Inner Model) SEM-PLS.....9

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN I SK Dekan xvi
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xx
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxv
LAMPIRAN V Kuesioner..... xxx
LAMPIRAN VI Data xxxiv
LAMPIRAN VII *Output* Hasil Olahan Data xlii