PENGARUH *REWARD* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP RETENSI KARYAWAN MELALUI *JOB SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI PADA GENERASI Z DI *COFFEE SHOP* PONTIANAK

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

MUHAMMAD IQBAL MUHAIMIN
NIM. B1021201078

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PENGARUH *REWARD* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP RETENSI KARYAWAN MELALUI *JOB SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI PADA GENERASI Z DI *COFFEE SHOP* PONTIANAK

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

MUHAMMAD IQBAL MUHAIMIN
NIM. B1021201078

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Muhammad Iqbal Muhaimin
NIM	: B1021201078
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: Pengaruh *Reward* Dan *Work-Life Balance* Terhadap Retensi Karyawan Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di *Coffee Shop* Pontianak

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, 8 Juli 2025



Muhammad Iqbal Muhaimin
NIM. B1021201078

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Muhammad Iqbal Muhaimin
NIM	: B1021201078
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 8 Juli 2025

Judul Karya Akhir* :
Pengaruh *Reward* Dan *Work-Life Balance* Terhadap Retensi Karyawan Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di *Coffee Shop* Pontianak

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, 8 Juli 2025



Muhammad Iqbal Muhaimin
NIM. B1021201078

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH REWARD DAN WORK-LIFE BALANCE TERHADAP RETENSI KARYAWAN MELALUI JOB SATISFACTION SEBAGAI MEDIASI PADA GENERASI Z DI COFFEE SHOP PONTIANAK

Penanggung jawab Yuridis

Muhammad Iqbal Muhaimin
B1021201078

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 8 Juli 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.M. NIP. 197402021998031001	31/07/2025)	
Pembimbing 2	Pramana Saputra, S.E., M.M. NIP. 199101142022031006	31/07/2025	
Penguji 1	Prof. Dr. Nurul Komari, S.E., M.P. NIP. 196005191987032002	19/08/2025	
Penguji 2	Karsim, S.Kom., M.M. NIP. 198706072022031005	29/07/2025	

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

Pontianak, 10 SEP 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulliah Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul **"Pengaruh *Reward* Dan *Work-Life Balance* Terhadap Retensi Karyawan Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di *Coffee Shop* Pontianak"** dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah, Ibu dan keluarga tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura.
6. Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis mulai sejak pertama sebagai mahasiswa S1 manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura, hingga berhasil menyelesaikan Karya Akhir.
7. Pramana Saputra, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan, masukan dan pengalaman berharga sebagai penulis artikel ilmiah.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengelola MBKM Riset Program Studi Manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan selama program berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
10. Orang tua tercinta, Bapak Irpan dan Ibu Yuliana atas doa, dukungan dan pengorbanan tanpa batas, yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Keluarga besar penulis yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

12. Nabila Septyanti Devista yang telah menjadi penyemangat, selalu mendukung dan selalu percaya bahwa penulis dapat menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
13. Teman-teman yang selalu mendukung dan membantu penulis untuk tumbuh dari awal perkuliahan hingga penulis mampu menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
14. Serta semua pihak yang telah memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per-satu.

Pontianak, 8 Juli 2025



Muhammad Iqbal Muhaimin
NIM. B1021201078

Pengaruh *Reward* Dan *Work-Life Balance* Terhadap Retensi Karyawan Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di *Coffee Shop* Pontianak

Muhammad Iqbal Muhaimin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh reward dan work-life balance terhadap retensi karyawan, dengan job satisfaction sebagai variabel mediasi, pada karyawan Generasi Z yang bekerja di coffee shop di Pontianak. Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, penelitian ini melibatkan 148 responden yang dipilih melalui metode purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reward dan work-life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap job satisfaction, dan selanjutnya job satisfaction memiliki pengaruh kuat terhadap retensi karyawan. Selain itu, job satisfaction terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara reward dan retensi karyawan, serta antara work-life balance dan retensi karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana reward dan work-life balance dapat memengaruhi kepuasan kerja serta mendorong retensi karyawan Generasi Z, khususnya dalam industri coffee shop yang didominasi oleh tenaga kerja muda.

Kata kunci: Retensi Karyawan, Generasi Z, *Job Satisfaction*, *Reward*, *Work-Life Balance*.

Pengaruh *Reward* Dan *Work-Life Balance* Terhadap Retensi Karyawan Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di *Coffee Shop* Pontianak

Muhammad Iqbal Muhaimin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of reward and work-life balance on employee retention, with job satisfaction as a mediating variable, among Generation Z employees working at coffee shops in Pontianak. Using a quantitative explanatory approach, the research involved 148 respondents selected through purposive sampling. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS 4 application. The results show that reward and work-life balance have a positive and significant effect on job satisfaction, which in turn strongly influences employee retention. Moreover, job satisfaction is proven to significantly mediate the relationship between reward and employee retention, as well as between work-life balance and employee retention. The findings are expected to provide insights into how reward and work-life balance affect job satisfaction and support the retention of Generation Z employees, particularly in the coffee shop industry, which is dominated by young workers.

Keywords: *Employee Retention, Generation Z, Job Satisfaction, Reward, Work-Life Balance.*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Pengaruh *Reward* Dan *Work-Life Balance* Terhadap Retensi Karyawan Melalui *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di *Coffee Shop* Pontianak

1. Latar Belakang

Retensi karyawan merupakan strategi penting untuk menjaga kelangsungan dan produktivitas perusahaan (Ghani et al., 2022). Namun, Generasi Z menunjukkan loyalitas yang lebih rendah dibanding generasi sebelumnya, di mana 57,3% dari mereka memilih keluar dari pekerjaan di tahun pertama (Job Planet, 2017). Mereka tak ragu berpindah kerja demi peluang yang lebih baik karena kepercayaan diri yang tinggi atas keterampilan yang dimiliki (Szczepanek, 2023; Nasa, 2022). Oleh karena itu, strategi retensi perlu disesuaikan dengan nilai dan preferensi Gen Z, yang lebih menghargai makna dan kepuasan dalam bekerja (Achmad et al., 2023; Popaitoon, 2022).

Kepuasan kerja merupakan faktor kunci dalam mempertahankan karyawan karena mencerminkan kesesuaian antara ekspektasi dan realitas kerja yang dirasakan (Nguyen & Duong, 2020; Qalby & Rosnani, 2023). Karyawan yang puas cenderung lebih produktif, termotivasi, dan loyal terhadap perusahaan (Koo et al., 2019; Ashraf & Siddiqui, 2020). Lingkungan kerja yang mendukung turut memperkuat retensi, terutama bagi Generasi Z yang lebih menghargai pengalaman dan makna kerja dibanding sekadar gaji (Calk & Patrick, 2017; Waworuntu et al., 2022).

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, namun penelitian ini menekankan pada peran *reward* dan *work-life balance* sebagai kunci utama dalam meningkatkan retensi karyawan (Shanani et al., 2020; Too & Kwasira, 2017). *Reward*, baik yang bersifat intrinsik, ekstrinsik, maupun sosial, terbukti meningkatkan motivasi dan loyalitas (Batool et al., 2023; Volery & Tarabashkina, 2021). Sementara itu, *work-life balance* yang baik menekan niat *turnover*, terutama bagi Generasi Z yang lebih mengutamakan fleksibilitas dan keseimbangan hidup dibanding tekanan kerja berlebihan (Jaharuddin & Zainol, 2019; Suslova & Holopainen, 2019).

Reward dan *work-life balance* merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan kerja dan meningkatkan retensi karyawan, khususnya pada Generasi Z. Generasi ini lebih memilih perusahaan yang menawarkan keseimbangan hidup dan fleksibilitas dibanding tekanan kerja tinggi (Aggarwal et al., 2022). Di sisi lain, sistem penghargaan yang adil juga terbukti meningkatkan loyalitas serta menurunkan keinginan untuk pindah kerja (Xueyun et al., 2023). Dengan demikian, kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam mendorong kepuasan dan keinginan Gen Z untuk bertahan di perusahaan.

Penelitian ini menyoroti Generasi Z, kelompok demografi terbesar di Indonesia (27,94%) dan Kalimantan Barat (29,95%) menurut Sensus Penduduk 2020 (Badan Pusat Statistik, 2021; BPS Kalimantan Barat, 2021). Fokus riset diarahkan pada karyawan *coffee shop* di Pontianak dengan menganalisis

pengaruh *reward* dan *work-life balance* terhadap retensi, serta peran *job satisfaction* sebagai mediasi. Studi ini diharapkan memperkaya literatur serta memberikan masukan strategis bagi manajemen *coffee shop* dalam menciptakan kebijakan retensi yang efektif.

2. Permasalahan

1) Apakah *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan?
2) Apakah *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*?
3) Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan?
4) Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*?
5) Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan?
6) Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *reward* dan retensi karyawan?
7) Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *work-life balance* dan retensi karyawan?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *reward* terhadap retensi karyawan?
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *reward* terhadap *job satisfaction*?
3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap retensi karyawan?
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *job satisfaction*?
5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap retensi karywan?
6) Untuk menguji dan menganalisis peran *job satisfaction* sebagai mediasi antara *reward* dan retensi karyawan?
7) Untuk menguji dan menganalisis peran *job satisfaction* sebagai mediasi antara *work-life balance* dan retensi karyawan?

4. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori yang termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan kausal antara variabel *reward*, *work-life balance*, dan *job satisfaction* terhadap retensi karyawan Generasi Z di *coffee shop* yang ada di Kota Pontianak. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari penelitian terdahulu dan diukur menggunakan skala Likert lima poin. Skala ini memungkinkan responden untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka

terhadap pernyataan-pernyataan yang mencerminkan masing-masing variabel yang diteliti.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. SEM digunakan untuk menguji dan memperkirakan hubungan kausal yang kompleks antarvariabel (Williams et al., 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Generasi Z yang bekerja di berbagai *coffee shop* di Pontianak. Generasi ini dikenal memiliki karakteristik unik, seperti ekspektasi tinggi terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, serta sistem penghargaan yang adil. Data penelitian dikumpulkan dari karyawan Generasi Z yang bekerja di berbagai *coffee shop* di Pontianak. Karena total populasi tidak dapat ditentukan dengan pasti, perhitungan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow ($n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$) (Slamet & Aglis, 2020). Oleh karena itu, perhitungannya dapat dilakukan sebagai berikut: Tingkat kepercayaan adalah 95% (Z=1,96), proporsi populasi di asumsikan sebesar 50% (P=0,5), dan *margin of error* sebesar 10% (d=0,1), ($n = \frac{1{,}96^2 .\ 0{,}5(1-0{,}5)}{0{,}1^2} = 96$). Jadi, jumlah sampel minimal yang diperlukan adalah sebesar 96 responden. Namun, untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian serta mengantisipasi kemungkinan adanya data yang tidak valid atau tidak lengkap, jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ditingkatkan menjadi 148 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden yang memenuhi kriteria berikut: (1) karyawan yang bekerja di *coffee shop* di Pontianak, (2) berusia antara 17 hingga 28 tahun, dan (3) memiliki pengalaman kerja minimal 6 bulan di *coffee shop* di Pontianak.

5. Hasil Penelitian

1) Pengaruh *Reward* terhadap Retensi Karyawan, diperoleh nilai T-statistic sebesar 2,381 yang lebih besar dari 1,96 dan nilai P sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini membuktikan hipotesis pertama diterima, yang dimana *Reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Karyawan.

2) Pengaruh *Reward* terhadap *Job Satisfaction*, diperoleh nilai T-statistic sebesar 4,368 dan nilai P sebesar 0,000. Hasil ini membuktikan hipotesis kedua diterima, yang dimana *Reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

3) Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Retensi Karyawan, diperoleh nilai T-statistic sebesar 2,134 dan nilai P sebesar 0,033. Hasil ini membuktikan hipotesis ketiga diterima, yang dimana *Work-Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Karyawan.

4) Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Job Satisfaction*, diperoleh nilai T-statistic sebesar 3,228 dan nilai P sebesar 0,001. Hasil ini membuktikan hipotesis keempat diterima, yang dimana *Work-Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

5) Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap Retensi Karyawan, diperoleh nilai T-statistic sebesar 11,533 dan nilai P sebesar 0,000. Hasil ini membuktikan hipotesis kelima diterima, yang dimana *Job Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi Karyawan.

6) Pengaruh tidak langsung *Reward* terhadap Retensi Karyawan melalui *Job Satisfaction*, diperoleh nilai T-statistic sebesar 4,201 dan nilai P sebesar 0,000. Hasil ini membuktikan hipotesis keenam diterima, yang dimana *Reward* tidak hanya memengaruhi secara langsung tetapi juga melalui *Job Satisfaction*.

7) Pengaruh tidak langsung *Work-Life Balance* terhadap Retensi Karyawan melalui *Job Satisfaction*, diperoleh nilai T-statistic sebesar 3,095 dan nilai P sebesar 0,002. Hasil ini membuktikan hipotesis ketujuh diterima, yang dimana *Work-Life Balance* tidak hanya memengaruhi secara langsung tetapi juga melalui *Job Satisfaction*.

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa *reward* dan *work-life balance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap retensi karyawan, dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi yang kuat. Semakin tinggi tingkat *reward* yang diberikan kepada karyawan Generasi Z di industri *coffee shop* di Pontianak, maka akan semakin tinggi pula tingkat *job satisfaction*, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap retensi karyawan. Demikian pula, semakin seimbang *work-life balance* yang dimiliki oleh karyawan Generasi Z, maka *job satisfaction* mereka juga akan meningkat, dan hal tersebut mendorong keinginan mereka untuk tetap bekerja di perusahaan. *Job satisfaction* terbukti menjadi faktor kunci yang memperkuat hubungan antara *reward* dan *work-life balance* terhadap retensi karyawan. Dengan demikian, perusahaan perlu menaruh perhatian besar terhadap pemberian penghargaan yang adil dan menciptakan lingkungan kerja yang fleksibel serta mendukung keseimbangan hidup, agar dapat mempertahankan karyawan Generasi Z dalam jangka panjang. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen yang menekankan pada kesejahteraan psikologis karyawan dan sistem penghargaan yang sesuai sangat penting untuk meningkatkan loyalitas dan retensi tenaga kerja muda saat ini.

2) Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar perusahaan di industri *coffee shop*, lebih memperhatikan sistem *reward* yang adil dan sesuai dengan kontribusi karyawan, baik berupa kompensasi finansial maupun penghargaan non-finansial seperti pengakuan dan peluang pengembangan diri. Selain itu, penting bagi perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung *work-life balance*, seperti fleksibilitas waktu dan kebijakan yang memperhatikan kebutuhan pribadi karyawn. Hal ini sejalan dengan karakteristik Generasi Z yang menghargai keseimbangan hidup. Manajemen SDM juga perlu fokus pada peningkatan *job satisfaction*

sebagai penghubung kuat antara *reward* dan *work-life balance* terhadap retensi karyawan.

DAFTAR ISI

Halaman

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 xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
ISI KARYA AKHIR 169
PENDAHULUAN 169
METODE 170
HASIL DAN PEMBAHASAN 171
KESIMPULAN 177
UCAPAN TERIMA KASIH 177
DAFTAR PUSTAKA 177
LAMPIRAN I SK Dekan xvii
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xxix
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxi
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxiii
LAMPIRAN V Kuesioner xli
LAMPIRAN VI Data xlviii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data lvi

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Karakteristik Responden..... 171
Tabel 2. *Measurements Model Results*..... 171
Tabel 3. *Discriminant Validity Test Results*..... 174
Tabel 4. *Reability Test Results*..... 175
Tabel 5. *R-Square Test Results*..... 175
Tabel 6. *Hypotheses Test Results*..... 175

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN I SK Dekan xvii
LAMPIRAN II Letter of Acceptance xxix
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxi
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxiii
LAMPIRAN V Kuesioner xli
LAMPIRAN VI Data xlviii
LAMPIRAN VII Output Olahan Data lvi