

**ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DAN LOYALTY PADA  
LAYANAN VIDEO ON DEMAND MENGGUNAKAN MODEL  
E-SERVICE QUALITY  
(STUDI KASUS APLIKASI VIDIO)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:**

**TALENTA EKKLESIA NOOR**

**19082010113**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

**ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DAN LOYALTY PADA  
LAYANAN VIDEO ON DEMAND MENGGUNAKAN MODEL  
E-SERVICE QUALITY  
(STUDI KASUS APLIKASI VIDIO)**

**Disusun Oleh:**

**Talenta Ekklesia Noor**  
**19082010113**

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 05 Januari 2024**

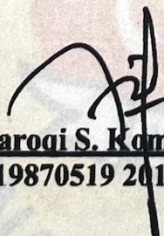
**Pembimbing :**

1.



**Arista Pratama, S. Kom., M. Kom.**  
**NPT. 171199 10 320052**

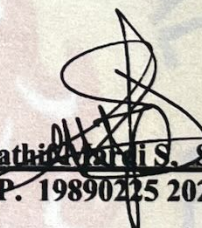
2.



**Asif Farooq S. Kom., M. Kom.**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

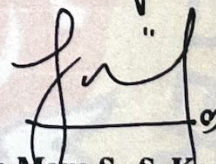
**Tim Penguji :**

1.



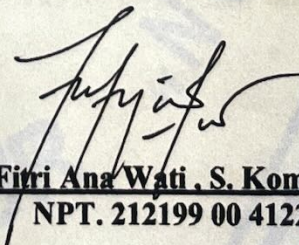
**Tri Lathia Wati S. S. Kom., M.T.**  
**NIP. 19890225 2021211 001**

2.



**Eristva Maya S. S. Kom., M. Kom.**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

3.



**Seftin Fitri Ana Wati, S. Kom., M. Kom.**  
**NPT. 212199 00 412271**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.**  
**NIP. 19681126 199403 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DAN LOYALTY PADA  
LAYANAN VIDEO ON DEMAND MENGGUNAKAN MODEL E-  
SERVICE QUALITY  
(STUDI KASUS APLIKASI VIDIO)**

**Disusun Oleh:**

**Talenta Ekklesia Noor**

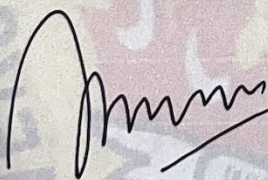
**19082010113**


**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari  
Periode 2024 pada Tanggal 05 Januari 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
**Arista Pratama, S. Kom., M. Kom.**  
**NPT. 171199 10 320052**

  
**Asif Farogi, S. Kom., M. Kom.**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Agung Brastama Putra, S. Kom., M. Kom.**  
**NIP. 19851124 2021211 003**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Talenta Ekklesia Noor

NPM : 19082010113

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 05 Januari 2024 dengan judul :

**ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DAN LOYALTY PADA  
LAYANAN VIDEO ON DEMAND MENGGUNAKAN MODEL  
E-SERVICE QUALITY  
(STUDI KASUS APLIKASI VIDIO)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 09 Januari 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

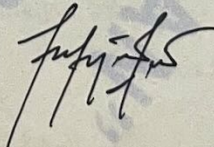
1. **Tri Lathif Mardi S., S. Kom., M.T.**  
NIP. 19890225 2021211 001

{  }

2. **Eristya Maya S., S. Kom., M. Kom.**  
NIP. 19930316 2019032 020

{  }

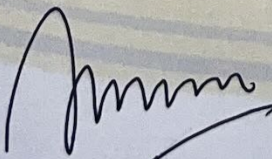
3. **Seftin Fitri Ana Wati, S. Kom., M.Kom.**  
NPT. 212199 00 412271

{  }

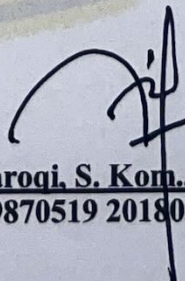
Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**Arista Pratama, S. Kom., M. Kom.**  
NPT. 171199 10 320052



**Asif Faruqi, S. Kom., M. Kom.**  
NIP. 19870519 2018031 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Talenta Ekklesia Noor  
NPM : 19082010113  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir sebagai berikut :

**ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DAN LOYALTY PADA  
LAYANAN VIDEO ON DEMAND MENGGUNAKAN MODEL  
E-SERVICE QUALITY  
(STUDI KASUS APLIKASI VIDIO)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 09 Januari 2024

Hormat Saya,



**Talenta Ekklesia Noor**  
NPM. 19082010113

**Judul Skripsi : ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION DAN LOYALTY PADA LAYANAN VIDEO ON DEMAND MENGGUNAKAN MODEL E-SERVICE QUALITY (STUDI KASUS APLIKASI VIDIO)**

**Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.**

**Pembimbing 2 : Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.**

---

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi semakin mengalami kemajuan. salah satu teknologi yang sangat berkembang adalah *Video on Demand*. Teknologi *VOD* merujuk pada penyampaian konten video secara online internet, dengan jumlah pengguna mencapai 79.89 juta pada tahun 2023. PT Vidio Dot Com, portal Video asli Indonesia pertama, menyediakan berbagai tayangan melalui layanan OTT-nya sejak 2014. dengan slogan "Nonton gak pake ribet", Vidio memudahkan pengguna nya untuk menikmati layanan konten yang diminati mau kapanpun dan dimanapun. Namun dalam operasionalnya Aplikasi Vidio menghadapi beberapa masalah, beberapa keluhan yang sering muncul ialah iklan yang terus muncul walaupun sudah berlangganan, pengunduhan konten yang memakan waktu lama walaupun jaringan stabil, terjadinya *lagging* dan *buffering* saat menonton konten. serta tidak adanya opsi pembayaran sekali saja yang mengakibatkan pengguna secara otomatis berlangganan tanpa konfirmasi sebelumnya. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas layanann elektronik terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 pengguna Aplikasi Vidio. Data penelitian dianalisis dan diolah menggunakan *software* SPSS dan SmartPLS 3. Hasil penelitian bahwa faktor yang membuat keberhasilan aplikasi vidio berdasarkan perspektif pengguna terdiri dari *E-Service Quality*, *Customer Loyalty* dan *Costumer Satisfaction*, Analisis menunjukkan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *T-Statistics* lebih dari 32,708 dan *F-Square* sebesar 4.771, menunjukkan pengaruh yang besar. Dan *E-Service Quality* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai *T-Statistics* 5,906 dan *F-Square* 0,333 . Menunjukkan pengaruh sedang. Serta analisis menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* relatif kecil, dengan nilai *T-Statistics* lebih dari 2,248 dan *F-Square* sebesar 0,51. menjelaskan bahwa rata rata pengguna platform memiliki kecenderungan tinggi untuk tetap menggunakan Aplikasi Vidio.

**Kata kunci:** *E-Service Quality* , *Customer Satisfaction* , *Customer Loyalty* , *Subscription Video on Demand* , Vidio , SEM-PLS

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis *Customer Satisfaction* dan *Loyalty* pada Layanan *Video on Demand* Menggunakan Model *E-Service Quality* (Studi Kasus Aplikasi Vidio)” ini dengan baik. Laporan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. *Mami* Saya, Alm. Noerhidayah S.Ag, M.Pd.I yang selalu terkenang dan doa serta kehadirannya selalu mengiringi saya hingga akhir hayatnya. Saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan, pendidikan, dan kasih sayang yang telah *Mami* berikan kepada saya. *Mami* telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang, memberikan pelajaran hidup yang sangat berharga yang menjadi bekal saya dalam menjalani kehidupan. Berkat *Mami*, saya menjadi pribadi yang mandiri dan tangguh. Saya juga sangat berterima kasih atas dukungan yang tak terhingga dari *Mami* dalam segala hal yang saya kerjakan. Saya mempersembahkan gelar ini untuk *Mami* saya yang sangat saya cintai. Semoga *Mami* ditempatkan di surga Allah yang terbaik. Amiin.
3. Saudara - saudara saya, Rhema Charismatik Duden Noor dan Raihan Alwi Noer, yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa untuk adik adik saya, Alden Fabiano Noer , Aqifa Meisya Kaira Noer , Youriz Fajar Hakim Noer , Rayyandra Hideaki Abkari Noer , Audria Anara Kinanti Noer yang selalu memberikan semangat dan hiburan bagi saya selama proses pengerjaan skripsi ini.

4. Paman - Paman saya, Noer Anwar , Noer Riza dan Noer Kholis yang selalu menjadi tempat saya kembali dan sumber semangat terbaik bagi saya ketika menghadapi berbagai tantangan dalam kehidupan. Kalian adalah penenang dan penerang jalan hidup saat penulis kehilangan arah. Anda Sekalian selalu memberikan arahan terbaik dan dukungan yang tak terhingga dalam perjalanan penulis meraih gelar ini.
5. Kepada bibi saya, Dwi Sunarti, Yanti , dan Retno Kusuma Dewi, yang selalu memberikan arahan terbaik, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik. Anda telah menjadi pendengar yang baik dan penyelesaian masalah yang hebat dalam kehidupan saya. Saya mengucapkan terima kasih atas semua kebaikan yang telah Kalian berikan, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kalian adalah inspirasi dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
6. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
9. Sahabat-Sahabat saya, Anisa Rahma Salsabila , Tamariska Laras Suci , Hastri Cantya Danahiswari , Catur Arpal Perkasa , Harun Al-Rasyid , Muhammad Kandias Happy Maulana , Muhammad Suhri Ainur Rifky , Muhammad Daffa ,Brian Firmansyah Kartono Soebari yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga proses pengerjaan skripsi ini selesai.
10. *Last but not least, I would like to express my deepest gratitude to myself for always being willing to face all the challenges that lie ahead, both academic and life challenges. Life's ups and downs have been traversed with stumbling and bleeding, yet remained patient, strong, and resilient in the face of all life's trials. I am thankful for never giving up and for being optimistic. This accomplishment is a testament to my perseverance and optimism. Thank you for completing this study with integrity and responsibility.*



Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala dukungan, motivasi serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, 26 Desember 2023

Penulis,

Talenta Ekklesia Noor

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Relevansi SI.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Definisi Analisis .....	14
2.2 Customer Satisfaction.....	15
2.3 Customer Loyalty .....	16
2.4 Video On Demand.....	17
2.4.1 Definisi Video On Demand .....	17
2.4.2 Macam-Macam Video On Demand.....	18
2.5 Aplikasi.....	19
2.6 Vidio.....	20
2.6.2 Visi dan Misi Vidio.....	21
2.6.3 Layanan Vidio.....	21
2.6.4 Aplikasi Vidio.....	22
2.7 E-Service Quality .....	23
2.7.1 Definisi E-Service Quality.....	23
2.8 Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40

3.1 Alur Penelitian.....	41
3.2 Observasi .....	41
3.2.1 Observasi .....	41
3.3 Studi Literatur.....	42
3.4 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	42
3.5 Penyusunan Hipotesis.....	43
3.6 Definisi Operasional.....	44
3.7 Menentukan Populasi dan Sampel.....	45
3.7.1 Populasi.....	45
3.7.2 Sampel .....	45
3.8 Teknik Penarikan Sampling .....	46
3.9 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	48
3.10 Skala Likert .....	50
3.11 Penyebaran Kuesioner .....	51
3.12 Uji Validitas dan Realibilitas.....	51
3.12.1 Uji Validitas .....	51
3.12.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.13 Metode Analisis Data .....	57
3.14 Analisis Inferensial.....	59
3.14.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	60
3.14.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	61
3.15 Uji Validitas Konvergen ( Convergent Validity) .....	62
3.16 Uji Validitas Diskriminan ( Discriminant Validity).....	63
3.17 Uji Path Coefficients dan P-Values.....	64
3.18 Effect Size for Path Coefficients .....	65
3.19 Uji Hipotesis.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
4.1 Data Demografi Responden .....	66
4.1.1 Jenis Kelamin.....	66
4.1.2 Usia .....	67
4.1.3 Pendidikan Terakhir.....	68
4.1.4 Pekerjaan.....	68
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	69
4.2.1 Frekuensi Jawaban Dimensi Content Quality.....	69
4.2.2 Frekuensi Jawaban Dimensi Navigation and Visual Design.....	70
4.2.3 Frekuensi Jawaban Dimensi Management and Customer Service .....	72

4.2.4 Frekuensi Jawaban Dimensi System Reliability and Connection Quality .....	73
4.2.5 Frekuensi Jawaban Dimensi Customer Satisfaction.....	75
4.2.6 Frekuensi Jawaban Dimensi Customer Loyalty .....	76
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial.....	77
4.3.3 Discriminant Validity .....	79
4.3.4 Composite Reliability .....	82
4.3.5 Inner Model.....	82
4.3.5.1 Uji multikolinearitas.....	83
4.3.5.2 Uji Pengaruh Total (Total Effect).....	84
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.4.1 Hubungan antara E-Service Quality (X) dengan Customer Satisfaction (Y).....	92
4.4.2 Hubungan antara E-Service Quality (X) Dengan Customer Loyalty (Z) .....	94
4.4.3 Hubungan antara Customer Satisfaction (Y) Dengan Customer Loyalty (Z) .....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	99
LAMPIRAN .....	116

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Layanan Vidio.com.....	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	44
Tabel 3.2 Penyusunan Instrumen Pertanyaan .....	48
Tabel 3.3 Validasi Pretest Variabel E-Service Quality (X1) .....	52
Tabel 3.4 Validasi Pretest Variabel Customer Satisfaction (Y1).....	54
Tabel 3.5 Validasi Pretest Variabel Customer Loyalty (Z1).....	55
Tabel 3.6 Reliabilitas Pretest Variabel E-Service Quality (X1) .....	57
Tabel 3.7 Reliabilitas Pretest Variabel Customer Satisfaction (Y1).....	57
Tabel 3.8 Reliabilitas Pretest Variabel Customer Loyalty (Z1).....	57
Tabel 3.9 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran.....	61
Tabel 3.10 Kriteria Evaluasi Model Struktural .....	62
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Dimensi Content Quality .....	69
Tabel 4.2 Hasil Statistik Dimensi Content Quality .....	70
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Dimensi Navigation and Visual Design .....	70
Tabel 4.4 Hasil Statistik Dimensi Navigation and Visual Design .....	72
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Dimensi Management and Customer Service .....	72
Tabel 4.6 Hasil Statistik Dimensi Management and Customer Service .....	73
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Dimensi System Reliability and Connection Quality .....	73
Tabel 4.8 Hasil Statistik Dimensi System Reliability and Connection Quality...	74
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Dimensi Customer Satisfaction .....	75
Tabel 4.10 Hasil Statistik Dimensi Customer Satisfaction .....	76
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Dimensi Customer Loyalty.....	76
Tabel 4.12 Hasil Statistik Dimensi Customer Loyalty.....	77
Tabel 4.13 Outer Loading Variabel E-Service Quality.....	78
Tabel 4.14 Nilai Average Variance Extracted .....	79
Tabel 4.15 Nilai Discriminant Validity (Fornell-Larcker criterion).....	80
Tabel 4.16 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading).....	81

Tabel 4.17 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	82
Tabel 4.18 Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF).....	83
Tabel 4.19 Tabel Nilai Pengaruh Total (Total Effect) .....	84
Tabel 4.20 Tabel Nilai Pengaruh Langsung (Direct Effect) .....	85
Tabel 4.21 Tabel Nilai Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect) .....	86
Tabel 4.22 Tabel Nilai R-square .....	87
Tabel 4.23 Tabel Nilai Q-square.....	88
Tabel 4.24 Nilai Tabel Effect Size (F-Square).....	89
Tabel 4.25 Nilai Tabel Effect Size (F-Square).....	89
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pertumbuhan Pengguna Video On Demand di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Persentase Platform Video On Demand di Indonesia .....	4
Gambar 1.3 Logo Vidio .....	3
Gambar 2.1 Homepage Aplikasi Vidio .....	22
Gambar 2.2 Content Profile Page Aplikasi Vidio .....	23
Gambar 2.3 Aplikasi Vidio .....	23
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian .....	41
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian .....	43
Gambar 3.3 Teknik Sampling .....	47
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	66
Gambar 4.2 Persentase Usia Responden .....	67
Gambar 4.3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden .....	68
Gambar 4.4 Persentase Pendidikan Terakhir Responden .....	68
Gambar 4.5 Hasil Bootstrapping .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perizinan .....	116
Lampiran 2. Surat perizinan formal.....	117
Lampiran 3. Referensi Pernyataan .....	117
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	119
Lampiran 4. Frekuensi Jawaban Responden .....	127
Lampiran 5. Nilai Outer loading First Order.....	151
Lampiran 6. Discriminant Validity (Fornell-Larcker).....	151
Lampiran 7. Discriminant Validity (Cross loading).....	152
Lampiran 8. Nilai Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	152
Lampiran 9. Uji Multikolinearitas .....	152
Lampiran 10. Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect) .....	152
Lampiran 11. Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect) .....	152
Lampiran 12. Uji Pengaruh Total (Total Effect) .....	153
Lampiran 13. Hasil R-square.....	153
Lampiran 14. Hasil Q-square .....	153
Lampiran 15. Hasil Effect Size (f-square).....	153
Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis.....	153