



SKRIPSI

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA WONDR BY BNI MENGGUNAKAN EWOM

SILVIA AYU NINGTYAS

NPM 21082010011

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA WONDR BY BNI MENGGUNAKAN EWOM

SILVIA AYU NINGTYAS

NPM 21082010011

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama. S.Kom., M.Kom.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA WONDR BY BNI MENGUNAKAN EWOM

Oleh :

SILVIA AYU NINGTYAS

NPM. 21082010011

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada Tanggal 8 Mei 2025

Menyetujui,

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

NPT. 171199 10 320052

..... (Pembimbing I)

Tri Lathif Mardi Survanto. S.Kom., MT.

NIP. 19890225 2021211 001

..... (Pembimbing II)

Asif Farogi, S.Kom, M.Kom

NIP. 19870519 2018031 001

..... (Ketua Penguji)

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom

NIP. 19810704 2021212 011

..... (Anggota Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19981020 2024062 002

..... (Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 1994032 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

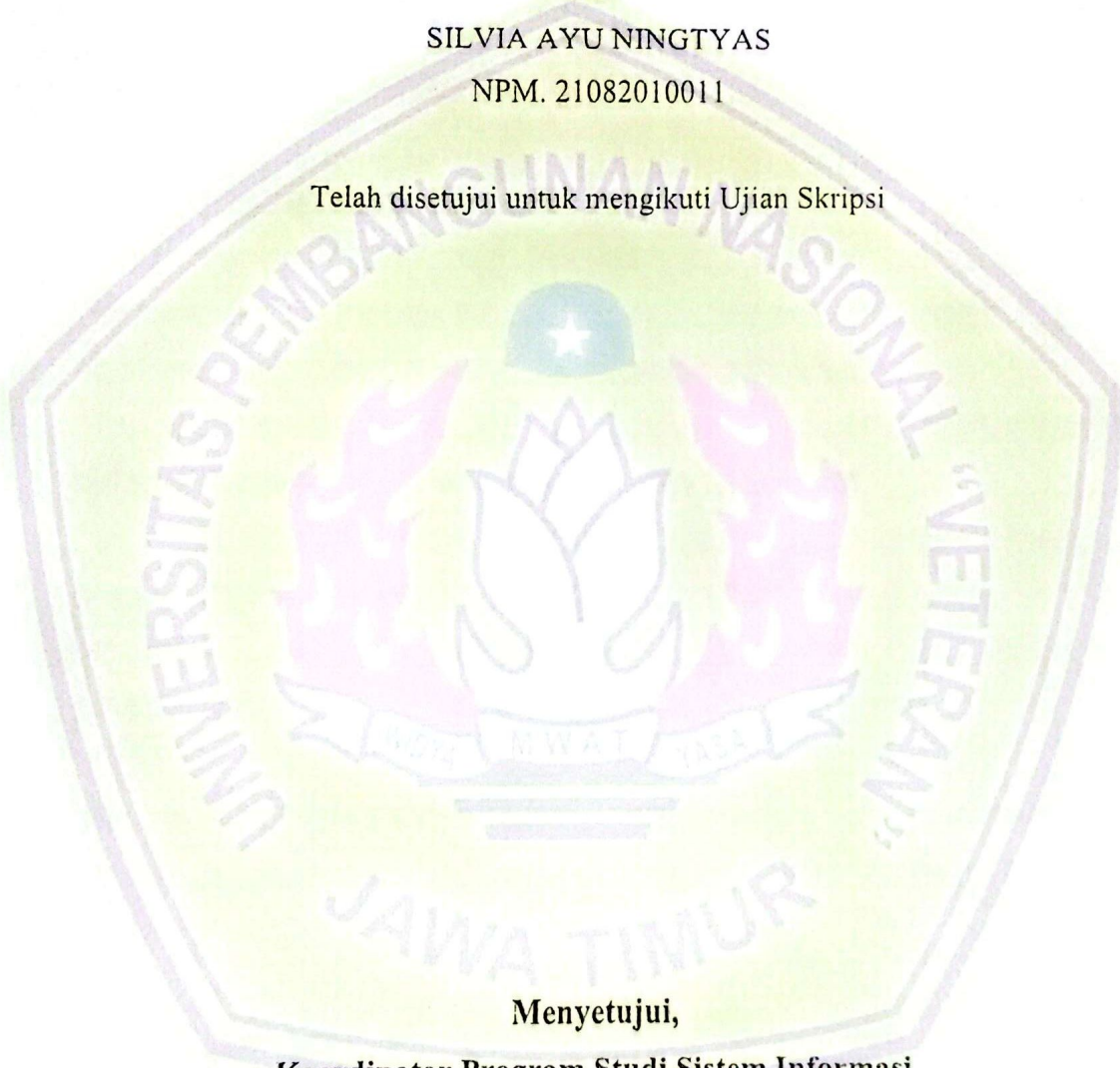
**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA WONDR BY BNI
MENGUNAKAN EWOM**

Oleh :

SILVIA AYU NINGTYAS

NPM. 21082010011

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi



Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Silvia Ayu Ningtyas
NPM : 21082010011
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 01 Mei 2025
Yang Membuat Pernyataan



Silvia Ayu Ningtyas
NPM. 21082010011

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa/NPM : Silvia Ayu Ningtyas / 21082010011
Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Pengguna Wondr by BNI
menggunakan EWOM
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT

Wondr by BNI merupakan inovasi terbaru yang menggantikan aplikasi BNI Mobile Banking, menghadirkan fitur lebih lengkap dan layanan keuangan yang lebih personal. Dalam proses adopsinya, Wondr by BNI menghadapi tantangan dalam membangun kepercayaan dan mendorong minat pengguna untuk beralih dari aplikasi sebelumnya. Salah satu hal penting yang memengaruhi keputusan adopsi pengguna adalah *Electronic Word of Mouth* (eWOM), karena ulasan dan pengalaman pengguna lain sering dijadikan referensi utama sebelum menggunakan layanan digital, khususnya di era media sosial.

Skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh eWOM dan tingkat keterlibatan konsumen (*consumer involvement*) dalam kerangka *Elaboration Likelihood Model* (ELM) terhadap penerimaan aplikasi mobile banking Wondr by BNI. Penelitian ini melibatkan 401 responden di Surabaya dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *valence*, *volume*, *initial trust*, dan *consumer involvement* memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan aplikasi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya membangun kepercayaan dan mendorong keterlibatan aktif pengguna dalam memperkuat keputusan adopsi Wondr by BNI. Hal ini dibuktikan melalui pengujian *path coefficient* dengan nilai *p-values* < 0,05 dan *T-statistic* > 1,96. Dengan demikian, ulasan, jumlah eWOM, tingkat kepercayaan awal, serta keterlibatan pengguna terbukti berperan penting dalam mendorong adopsi aplikasi Wondr by BNI.

Kata kunci: Wondr by BNI, *Electronic Word of Mouth*, *Elaboration Likelihood Model*, Mobile Banking, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Silvia Ayu Ningtyas / 21082010011
Thesis Title : Evaluation of User Acceptance of Wondr by BNI
Using eWOM
Advisor : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT

Wondr by BNI is the latest innovation developed as a transformation of the BNI Mobile Banking application. Featuring a fresher user interface, more comprehensive features, and more personalized financial service integration, Wondr by BNI aims to strengthen BNI's competitiveness in the digital era. However, in its adoption process, Wondr by BNI faces challenges in building user trust and encouraging users to switch from the previous application. One key factor influencing users' adoption decisions is Electronic Word of Mouth (eWOM). eWOM serves as a critical reference point for assessing service quality and credibility, making it essential to further analyze its impact on application acceptance.

This thesis aims to evaluate the influence of eWOM on user acceptance of the Wondr by BNI application and to provide recommendations based on the Elaboration Likelihood Model (ELM) approach. The study involved 401 respondents in Surabaya after a data cleaning process, and the analysis was conducted using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4 software. The results indicate that factors such as valence, volume, initial trust, and consumer involvement have a significant impact on the acceptance of the Wondr by BNI application. This is evidenced by the path coefficient test results showing p-values < 0.05 and T-statistics > 1.96 . Therefore, user reviews, the amount of eWOM, initial trust levels, and user involvement are proven to play a crucial role in encouraging the adoption of the Wondr by BNI.

Keywords: Wondr by BNI, Electronic Word of Mouth, Elaboration Likelihood Model, Mobile Banking, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, kesehatan, serta kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Evaluasi Penerimaan Pengguna Wondr by BNI menggunakan EWOM"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, baik berupa doa, motivasi, maupun bantuan dari berbagai pihak. Sebagai wujud rasa hormat dan terima kasih, penulis dengan tulus ingin menyampaikan penghargaan dan apresiasi kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Zainul Arifin dan Ibu Kusnul Hanifah, kedua orang tua yang amat dicintai oleh penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam setiap proses perjalanan penulis. Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, kasih sayang, dan perhatian. Saudara kandung saya Aufa Tsany Fairuzzaman dan Kinanthi Maulidya Zafara, serta keluarga besar penulis yang telah menjadi penyemangat serta motivator selama perjuangan skripsi penulis.
2. Bapak Arista Pratama S.Kom., M.Kom., sebagai dosen promotor dan dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini terselesaikan.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT.. sebagai dosen pembimbing II, yang telah mendampingi dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah mengarahkan penulis pada perjalanan akademik, hingga sampai pada tahap skripsi ini terselesaikan.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom, selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas bantuannya mendukung kelancaran masa kuliah penulis.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sistem Informasi, yang telah dengan tulus memberikan pengetahuan serta pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Responden penelitian, yang telah meluangkan waktunya guna berpartisipasi mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Sahabat terbaik, yaitu Nabilah Shakinah Putri Widhani dan Regina Eka Putri Wibawanti. Terima kasih atas motivasi, tawa, dukungan, semangat yang diberikan pada penulis.
9. Teman – teman seperbimbingan, atas kerja sama, diskusi, dan ilmu yang telah memberikan banyak pengetahuan baru kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman – teman seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2021, atas kerjasamanya selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan banyak bantuan dan dukungan yang tak terhingga kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas sebuah kebaikan yang telah memperlancar perjalanan penulis hingga sampai pada skripsi ini dapat diselesaikan

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Relevansi SI	5
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Penerimaan Teknologi Informasi.....	15
2.2.2 Mobile Banking.....	16
2.2.3 Bank Negara Indonesia (BNI).....	17
2.2.4 Mobile Banking BNI.....	17
2.2.5 eWOM.....	18
2.2.6 <i>Elaboration Likelihood Model (ELM)</i>	19
2.2.7 Faktor	20
2.2.8 Sampling	20
2.2.9 Wondr by BNI.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25

3.1	Alur Penelitian.....	25
3.2	Observasi	25
3.3	Wawancara	26
3.4	Studi Literatur.....	27
3.5	Identifikasi Masalah	27
3.6	Model Penelitian.....	28
3.7	Hipotesis Penelitian	29
3.7.1	Pengaruh <i>Argument Quality</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	29
3.7.2	Pengaruh <i>Valence</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	30
3.7.3	Pengaruh <i>Consistency</i> dengan <i>Mobile Banking Adoption</i>	31
3.7.4	Pengaruh <i>Volume</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	31
3.7.5	Pengaruh <i>Initial Trust</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	32
3.7.6	Pengaruh Mediasi <i>Initial Trust</i> Pada Hubungan <i>Argument Quality</i> , <i>Valence</i> , <i>Consistency</i> , dan <i>Volume</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	33
3.7.7	Pengaruh Moderasi <i>Consumer Involvement</i> Pada <i>Argument Quality</i> , <i>Valence</i> , <i>Consistency</i> , dan <i>Volume</i> Terhadap <i>Initial Trust</i>	34
3.8	Populasi dan Sampel.....	36
3.8.1	Sumber Pengumpulan Data	36
3.8.2	Populasi	36
3.8.3	Sampel	37
3.8.4	Kriteria Responden	38
3.8.5	Teknik Sampling	38
3.8.6	Durasi Pengumpulan Data	38
3.8.7	Skala Likert	39
3.9	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	40
3.9.1	Definisi Operasional Variabel	40
3.9.2	Instrumen Penelitian	42
3.10	Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.10.1	<i>Data Cleaning</i>	45
3.10.2	Uji Validitas.....	45
3.10.3	Uji Reliabilitas.....	50
3.11	Pengolahan Data	50

3.11.1	Analisis Deskriptif.....	50
3.11.2	Analisis Inferensial.....	51
3.12	Analisis dan Pembahasan.....	54
3.13	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Hasil <i>Data Cleaning</i>	55
4.2	Data Demografi Responden	56
4.2.1	Jenis Kelamin.....	56
4.2.2	Usia	56
4.2.3	Pekerjaan.....	57
4.2.4	Frekuensi Penggunaan Aplikasi wondr by BNI.....	58
4.2.5	Fitur Yang Sering Digunakan Pada Apikasi Wondr by BNI	59
4.3	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	60
4.3.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Argument Quality</i>	60
4.3.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Valence</i>	62
4.3.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Consistency</i>	63
4.3.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Volume</i>	65
4.3.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Initial Trust</i>	66
4.3.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Consumer Involvement</i>	67
4.3.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Mobile Banking Adoption</i>	68
4.4	Pembahasan Analisis Inferensial.....	70
4.4.1	<i>Outer Model</i>	70
4.4.2	<i>Inner Model</i>	74
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.5.1	Pengaruh <i>Argument Quality</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i> ...	86
4.5.2	Pengaruh <i>Valence</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	87
4.5.3	Pengaruh <i>Consistency</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	89
4.5.4	Pengaruh <i>Volume</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	90
4.5.5	Pengaruh <i>Initial Trust</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	92
4.5.6	Pengaruh <i>Initial Trust</i> Yang Memediasi Hubungan <i>Argument Quality</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	94

4.5.7	Pengaruh Initial Trust Yang Memediasi Hubungan <i>Valence</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	96
4.5.8	Pengaruh Initial Trust Yang Memediasi Hubungan <i>Consistency</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	97
4.5.9	Pengaruh <i>Initial Trust</i> Yang Memediasi Hubungan <i>Volume</i> Terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	99
4.5.10	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Argument Quality</i> terhadap <i>Initial Trust</i>	101
4.5.11	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Valence</i> terhadap <i>Initial Trust</i>	103
4.5.12	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Consistency</i> terhadap <i>Initial Trust</i>	105
4.5.13	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Volume</i> terhadap <i>Initial Trust</i>	107
4.5.14	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Argument Quality</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	110
4.5.15	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Valence</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	112
4.5.16	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Consistency</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	114
4.5.17	Pengaruh <i>Consumer Involvement</i> yang memoderasi <i>Volume</i> terhadap <i>Mobile Banking Adoption</i>	116
4.6	Ringkasan Pembahasan	118
4.6.1	Hasil Uji Hipotesis Yang Diterima.....	118
4.6.2	Hasil Uji Hiptesis Yang Ditolak.....	119
BAB V	PENUTUP	121
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024.....	1
Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	6
Gambar 2. 1 Logo Bank Negara Indonesia.....	17
Gambar 2. 2 Logo Mobile Banking	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Model Konseptual eWOM	28
Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 4. 2 Presentase Usia Responden.....	57
Gambar 4. 3 Presentase Pekerjaan Responden	58
Gambar 4. 4 Presentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI	58
Gambar 4.5 Presentase Fitur Yang Sering Digunakan pada Aplikasi Wondr by BNI.....	59
Gambar 4. 6 Hasil Bootstrapping.....	78

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	40
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	42
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Argument Quality</i>	47
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Valence</i>	47
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Consistency</i>	48
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Volume</i>	48
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Initial Trust</i>	48
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Consumer Involvement</i>	49
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Mobile Banking Adoption</i>	49
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 3. 12 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	51
Tabel 3. 13 Kriteria Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	53
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Argument Quality</i>	60
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Argument Quality</i>	61
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Valence</i>	62
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Valence</i>	63
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Consistency</i>	64
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Variabel <i>Consistency</i>	64
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Volume</i>	65
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Variabel <i>Volume</i>	65
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban <i>Intial Trust</i>	66
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Variabel <i>Initial Trust</i>	67
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Consumer Involvement</i>	67
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Variabel <i>Consumer Involvement</i>	68
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Mobile Banking Adoption</i>	69
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Variabel <i>Mobile Banking Adoption</i>	69
Tabel 4. 15 <i>Outer Loading</i> Variabel	70
Tabel 4. 16 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	71
Tabel 4. 17 Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i>	72

Tabel 4. 18 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	72
Tabel 4. 19 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	74
Tabel 4. 20 Nilai R Square	74
Tabel 4. 21 Nilai F Square.....	75
Tabel 4. 22 Nilai Q Square	76
Tabel 4. 23 Hasil Uji Multikolineritas <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	77
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Model Acuan	137
Lampiran 2. Acuan Instrumen Penelitian.....	138
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Tugas Akhir	139
Lampiran 4. Tabel Wawancara Responden	140
Lampiran 5. Formulir Kuesioner	142
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner	150
Lampiran 7. <i>Outer Loadings</i>	151
Lampiran 8. <i>Construst Reliability and Validity</i>	152
Lampiran 9. <i>Cross Loadings</i>	153
Lampiran 10. Hasil <i>Fornell – Lacker Criterion</i>	154
Lampiran 11. <i>R-Square</i>	154
Lampiran 12. <i>F-Square</i>	154
Lampiran 13. Nilai VIF	155
Lampiran 14. Hasil <i>Bootstrapping</i>	155
Lampiran 15. <i>Path Coefficient</i>	156

Halaman ini sengaja dikosongkan