



SKRIPSI

EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN ERP BERDASARKAN PERSPEKTIF PEGAWAI MENGUNAKAN MODEL ISSM DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: ADIRA ONLINE PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE CABANG DAERAH JAWA TIMUR)

MUHAMMAD DARRIEL AQMAL AKSANA

NPM 21082010087

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom.

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



SKRIPSI

EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN ERP BERDASARKAN PERSPEKTIF PEGAWAI MENGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: ADIRA ONLINE PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE CABANG DAERAH JAWA TIMUR)

MUHAMMAD DARRIEL AQMAL AKSANA
NPM 21082010087

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

**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 KESUKSESAN PENERAPAN ERP BERDASARKAN PERSPEKTIF PEGAWAI MENGGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: ADIRA ONLINE PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE CABANG DAERAH JAWA TIMUR)

Oleh :

MUHAMMAD DARRIEL AQMAL AKSANA

NPM. 21082010087

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

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

[Signature] (Pembimbing I)

NPT 17119910320052

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

[Signature] (Pembimbing II)

NIP 198107042021212011

Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom.

[Signature] (Ketua Penguji)

NIP 198705192018031001

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

[Signature] (Anggota Penguji II)

NIP 199602032024062001

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA.

[Signature] (Anggota Penguji III)

NIP 199810202024062002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN ERP BERDASARKAN
PERSPEKTIF PEGAWAI MENGGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN
(STUDI KASUS: ADIRA ONLINE PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI
FINANCE CABANG DAERAH JAWA TIMUR)**

Oleh :

MUHAMMAD DARRIEL AQMAL AKSANA

NPM. 21082010087

Menyetujui,

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



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

NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Darriel Aqmal Aksana
NPM : 21082010087
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, Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Darriel Aqmal Aksana
NPM. 21082010087

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Muhammad Darriel Aqmal Aksana / 21082010087
Judul Skripsi : Evaluasi Kesuksesan Penerapan ERP Berdasarkan Perspektif Pegawai Menggunakan ISSM Delone & Mclean (Studi Kasus: Adira Online Pada Pt. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Daerah Jawa Timur)
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

PT. Adira Dinamika Multi Finance, sebagai perusahaan finansial pembiayaan yang dikenal luas Indonesia yang telah mengimplementasikan sistem ERP Adira Online untuk mendukung operasional perusahaan, mencakup pemasaran, pembayaran, pengelolaan data pelanggan, dan aktivitas kasir. Meskipun sistem ini berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, tantangan dalam pengoptimalan pemanfaatannya oleh pegawai masih mencakup error, kinerja lambat, data tidak akurat, dan gangguan produktivitas tim. Skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem ERP Adira Online dari perspektif pegawai dan mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi. Penelitian ini menggunakan Information Systems Success Model (ISSM) dari DeLone dan McLean serta teknik Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) yang dianalisis dengan SmartPLS 4. Pengambilan sampel dalam skripsi ini dilakukan secara acak terhadap 325 responden dengan menggunakan teknik simple random sampling. 6 variabel utama diuji, dan hasil pengujian menunjukkan bahwa 7 dari 8 hipotesis diterima, sementara 1 hipotesis ditolak. Hasil pada skripsi ini menunjukkan bahwa System Quality memiliki pengaruh signifikan terhadap User Satisfaction, Information Quality berpengaruh signifikan terhadap Use dan User Satisfaction, serta User Satisfaction, Use, dan Individual Impact secara signifikan memengaruhi Organizational Impact. Semua hipotesis diuji dengan $p\text{-value} < 0,05$, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan.

Kata Kunci: ERP, Adira Finance, Adira Online, ISSM Delone & Mclean, SEM-PLS.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Muhammad Darriel Aqmal Aksana / 21082010087
Thesis Title : Evaluation of ERP Implementation Success Based
on Employee Perspective Using ISSM DeLone &
McLean (Case Study: Adira Online at PT. Adira
Dinamika Multi Finance East Java Branch)
Advisor : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

PT. Adira Dinamika Multi Finance, known as a well-established financing company in Indonesia, has implemented the Adira Online ERP system to support its operational activities, including marketing, payments, customer data management, and cashier operations. While this system significantly enhances efficiency, its full potential is often hindered by employee-faced issues like system errors, slow performance, inaccurate data, and disruptions to team productivity. This thesis aims to evaluate the success of the Adira Online ERP system implementation from the employees' perspective and to identify the influencing variables. The research employs the Information Systems Success Model (ISSM) developed by DeLone and McLean and utilizes the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique, analyzed using SmartPLS 4. The sampling process was conducted randomly with 325 respondents using the simple random sampling technique. Six main variables were tested, and the results showed that 7 out of 8 hypotheses being accepted, while 1 being rejected. Specifically, the results show that System Quality significantly impacts User Satisfaction. Furthermore, Information Quality plays a crucial role, significantly affecting both Use and User Satisfaction. Finally, the interconnectedness of these elements is evident as User Satisfaction, system Use, and Individual Impact all significantly Organizational Impact. All hypotheses were tested with a p-value < 0.05 , indicating statistically significant effects.

Keywords: ERP, Adira Finance, Adira Online, DeLone & McLean, Information System Success Model, SEM-PLS.

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala kesempatan, kesehatan, dan kasih sayang yang senantiasa dilimpahkan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul "*Evaluasi Kesuksesan Penerapan ERP Berdasarkan Perspektif Pegawai Menggunakan ISSM Delone & McLean (Studi Kasus: Adira Online Pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Daerah Jawa Timur)*" berkat rahmat dan izin-Nya. 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 proses penyusunan, penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak berupa doa, motivasi, dan bantuan yang sangat berarti. Oleh karena itu, sebagai wujud rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghormatan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Chandra dan Ibu Riza sebagai papa dan mama penulis yang telah mendukung serta tak henti-hentinya memberikan dukungan dalam bentuk doa dan cinta pada setiap langkah yang telah penulis ambil selama ini sejak lahir hingga sekarang. Tidak lupa juga dengan kakak saudara kandung saya Mbak Dennise, dan juga keluarga besar penulis yang telah senantiasa mendoakan selama pengerjaan skripsi.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen promotor sekaligus pembimbing I, yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, serta ilmu berharga kepada penulis sejak awal penyusunan skripsi hingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen penguji I saat seminar proposal sekaligus pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, serta ilmu yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Amalia Anjani Arifiyanti, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa

Timur, atas dukungannya yang telah membantu kelancaran proses studi penulis.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Sistem Informasi yang telah dengan tulus membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Seluruh pihak di PT. Adira Dinamika Multi Finance pada cabang-cabang di wilayah Jawa Timur atas segala bentuk bantuan dan kemudahan yang diberikan selama proses penelitian, mulai dari tahap awal hingga pengumpulan data, serta atas kesediaannya menjadi responden dan meluangkan waktu untuk berpartisipasi.
8. Teman-teman seperbimbingan khususnya satu bimbingan dengan bapak Arista, atas kerjasama, diskusi, dan ilmu-ilmu ini yang telah memberikan banyak wawasan baru kepada penulis selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir ini.
9. Seluruh teman angkatan 2021 yang sama-sama berjuang mengerjakan skripsi dan juga atas dukungan dan kerjasamanya selama masa kuliah.
10. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bantuan dan dukungan yang sangat berarti selama proses ini. Terima kasih atas segala kebaikan dan kontribusi yang telah membantu kelancaran hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan guna meningkatkan kualitas dan penyempurnaan karya ini. Meskipun disusun dengan berbagai keterbatasan, penulis tetap berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca secara umum maupun bagi penulis sendiri.

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
LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan	5
1.5. Manfaat	5
1.6. Relevansi SI	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	21
2.2.1. Enterprise Resource Planning	21
2.2.2. PT. Adira Dinamika Multi Finance.....	22
2.2.3. Sistem ERP Adira Online.....	24
2.2.4. ISSM Delone & Mclean.....	26
2.2.4.1. Definisi Operasional Variabel.....	26
2.2.5. SEM – Partial Least Square (PLS).....	28
2.2.6. Data Primer	29
2.2.7. Studi Literatur	29
2.2.8. Observasi.....	29
2.2.9. Wawancara.....	30

2.2.10. Populasi	30
2.2.11. Sampel	30
2.2.12. Sampling.....	31
2.2.13. Skala Likert	32
2.2.14. Uji Validitas.....	33
2.2.15. Uji Reliabilitas.....	33
2.2.16. Analisis Deskriptif.....	33
2.2.17. Analisis Inferensial	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1. Alur Penelitian Skripsi	39
3.2. Observasi dan Wawancara.....	39
3.2.2. Observasi	40
3.2.3. Wawancara	40
3.3. Studi Literatur.....	40
3.3. Identifikasi Masalah	40
3.4. Penyusunan Model Konseptual	41
3.5. Penyusunan Hipotesis.....	41
3.5.1. Hubungan antara <i>System Quality</i> ERP terhadap <i>Use</i> ERP di Adira....	42
3.5.2. Hubungan antara <i>System Quality</i> ERP terhadap <i>User Satisfaction</i> ERP di Adira.....	43
3.5.3. Hubungan antara <i>Information Quality</i> ERP terhadap <i>Use</i> ERP di Adira.	43
3.5.4. Hubungan antara <i>Information Quality</i> ERP terhadap <i>User Satisfaction</i> ERP di Adira.....	44
3.4.5. Hubungan antara <i>User Satisfaction</i> ERP terhadap <i>Use</i> ERP di Adira.	44
3.4.6. Hubungan antara <i>Use</i> ERP terhadap <i>Individual Impact</i> ERP di Adira.	45
3.4.7. Hubungan antara <i>User Satisfaction</i> ERP terhadap <i>Individual Impact</i> ERP di Adira.....	45
3.4.8. Hubungan antara <i>Individual Impact</i> ERP terhadap <i>Organizational Impact</i> ERP di Adira.	46
3.6. Penentuan Populasi dan Sampel	47

3.6.1. Sumber Pengumpulan Data.....	47
3.6.2. Populasi.....	47
3.6.3. Sampel.....	47
3.6.4. Teknik Sampling	48
3.6.5. Skala Likert	48
3.7. Kriteria Responden.....	49
3.8. Penyusunan Instrumen Pertanyaan	49
3.9. Pengujian Pra Kuisioner.....	51
3.9.1. Uji Validitas	51
3.9.2. Uji Realibilitas	54
3.10. Pengelolahan Data.....	55
3.10.1. Analisis Deskriptif	55
3.10.2. Analisis Inferensial.....	55
3.11. Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	56
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	57
4.1. Hasil Observasi dan Wawancara.....	57
4.1.1. Observasi.....	57
4.1.2. Wawancara	57
4.2. Data Demografi Responden	58
4.2.1. Jenis Kelamin	58
4.2.2. Usia	59
4.2.3. Lokasi Kerja	59
4.2.4. Divisi dan Posisi Pegawai	62
4.2.5. Sudah Berapa Lama Menggunakan Adira Online	64
4.2.6 Durasi Penggunaan Adira Online dalam Sehari.....	64
4.3. Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	65
4.3.1. Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	65
4.3.2. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	66
4.3.3. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use</i>	68
4.3.4. Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	69
4.3.5. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Individual Impact</i>	70
4.3.6. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Organizational Impact</i>	71

4.4. Pembahasan Analisis Inferensial	72
4.4.1. <i>Outer Model</i>	73
4.4.1.1. Convergent Validity	73
4.4.1.2. Discriminant Validity	74
4.4.1.3. Reliability	76
4.4.2. <i>Inner Model</i>	76
4.4.2.1. R-Square	76
4.4.2.2. Effect Size (F-Square)	77
4.4.2.3. Uji Multikolineritas	78
4.4.3. Pengujian Hipotesis	79
4.5. Pembahasan Hasil	82
4.5.1. Hubungan <i>System Quality</i> ERP terhadap <i>Use</i> ERP	82
4.5.2. Hubungan <i>System Quality</i> ERP terhadap <i>User Satisfaction</i> ERP ...	84
4.5.3. Hubungan <i>Information Quality</i> ERP terhadap <i>Use</i> ERP	86
4.5.4. Hubungan <i>Information Quality</i> ERP terhadap <i>User Satisfaction</i> ERP	88
4.5.5. Hubungan <i>User Satisfaction</i> ERP terhadap <i>Use</i> ERP	89
4.5.6. Hubungan <i>Use</i> ERP terhadap <i>Individual Impact</i> ERP	91
4.5.7. Hubungan <i>User Satisfaction</i> ERP terhadap <i>Individual Impact</i> ERP	93
4.5.8. Hubungan <i>Individual Impact</i> ERP terhadap <i>Organizational Impact</i> ERP	95
BAB V PENUTUP	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo PT. Adira Dinamika Multi Finance	2
Gambar 1.2. Pendekatan Manajemen Sistem Informasi [11]	6
Gambar 2.1. Tampilan Awal Adira Online	24
Gambar 2.2. Tampilan Sistem Adira Online.....	25
Gambar 2.3. ISSM DeLone & McLean (1992) [14].....	26
Gambar 3.1. Alur Penelitian Skripsi	39
Gambar 3.2 Model Konseptual ISSM Delone Mclean [2].....	41
Gambar 3.3. Model Konseptual ISSM Delone Mclean [2].....	42
Gambar 4.1 Hasil <i>Bootstraping</i>	80

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Variabel Konsisten dan Signifikan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.3 Definisi Operasional	27
Tabel 2.4 <i>Probability</i> Sampling	31
Tabel 2.5 <i>Nonprobability</i> Sampling	32
Tabel 2.6 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	34
Tabel 2.7 Kriteria Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	36
Tabel 3.1 Skala Likert	48
Tabel 3.2 Instrument Pertanyaan	49
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i>	52
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	52
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>Use</i>	53
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel <i>User Experience</i>	53
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel <i>Individual Impact</i>	53
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel <i>Organizational Impact</i>	54
Tabel 3.9 Hasil Uji Realibilitas	54
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Lokasi Kerja	59
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Domisili Cabang	60
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Domisili Satelit	61
Tabel 4.6 Responden berdasarkan Divisi Pegawai	62
Tabel 4.7 Responden berdasarkan Jabatan Pegawai	62
Tabel 4.8 Responden berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Adira Online	64
Tabel 4.9 Responden berdasarkan Lama Durasi Penggunaan	65
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	66
Tabel 4.11 Hasil Stastitik Jawaban Variable <i>System Quality</i>	66
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	67
Tabel 4.13 Hasil Stastitik Jawaban Variable <i>Information Quality</i>	67
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use</i>	68
Tabel 4.15 Hasil Stastitik Jawaban Variable <i>Use</i>	68

Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	69
Tabel 4.17 Hasil Stastitik Jawaban Variable <i>User Satisfaction</i>	69
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Individual Impact</i>	70
Tabel 4.19 Hasil Stastitik Jawaban Variable <i>Individual Impact</i>	71
Tabel 4.20 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Organizational Impact</i>	71
Tabel 4.21 Hasil Stastitik Jawaban Variable <i>Organizational Impact</i>	72
Tabel 4.22 <i>Outer Loading</i>	73
Tabel 4.23 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	74
Tabel 4.24 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	74
Tabel 4.25 Nilai <i>Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i>	75
Tabel 4.26 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	76
Tabel 4.27 Hasil <i>R-Square</i>	77
Tabel 4.28 Hasil <i>F-Square</i>	78
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.30 Hasil Uji Hipotesis	80

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Skripsi	105
Lampiran 2. Surat Balasan Pengantar Skripsi.....	106
Lampiran 3. Hasil Wawancara	107
Lampiran 4. Acuan Instrumen Penelitian.....	109
Lampiran 5. Formulir Kuesioner	110
Lampiran 6. Hasil Pra Kuisisioner.....	113
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner	114
Lampiran 8. Hasil <i>Outer Loading</i>	115
Lampiran 9. Hasil <i>Construct Reliability dan Validity</i>	115
Lampiran 10. <i>Cross Loading</i>	115
Lampiran 11. Hasil <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	116
Lampiran 12. <i>R-Square</i>	116
Lampiran 13. <i>F-Square</i>	116
Lampiran 14. Nilai VIF	116
Lampiran 15. Hasil <i>Boostrapping</i>	117
Lampiran 16. <i>Path Coefficients</i>	117

Halaman ini sengaja dikosongkan