



SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI PEMBELIAN TIKET BUS MENGGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI (STUDI KASUS: APLIKASI REDBUS)

BELLA TRINANDA SANNNI

NPM 21082010148

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

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

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

2025



SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI PEMBELIAN TIKET BUS MENGGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI (STUDI KASUS: APLIKASI REDBUS)

BELLA TRINANDA SANNI

NPM 21082010148

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

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

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

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI PEMBELIAN TIKET BUS MENGGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI (STUDI KASUS: APLIKASI REDBUS)

Oleh :

BELLA TRINANDA SANNNI

NPM. 21082010148

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 11 Juli 2025

Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

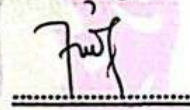
NIP. 19871015 202203 2 005



(Pembimbing 1)

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

NIP. 19971012 202406 2 001



(Pembimbing 2)

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom

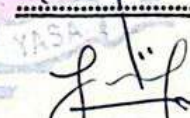
NIP. 19870519 201803 1 001



(Ketua Penguji)

Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 201903 2 020



(Anggota Penguji II)

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

NIP. 19960203 202406 2 001



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI PEMBELIAN TIKET BUS MENGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI (STUDI KASUS: APLIKASI REDBUS)

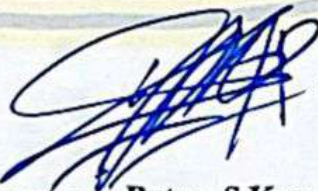
Oleh :

BELLA TRINANDA SANNNI

NPM. 21082010148

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

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Trinanda Sanni
NPM : 21082010148
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, 6 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



BELLA TRINANDA SANNNI

NPM. 21082010148

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, serta kekuatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Pembelian Tiket Bus Menggunakan Model UTAUT Modifikasi (Studi Kasus: Aplikasi RedBus)"** dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan semangat, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, serta kedua kakak tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, bantuan materi, dan hiburan selama perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. selaku promotor dan dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta membagikan ilmunya kepada penulis, sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA. selaku dosen pembimbing II, yang juga turut memberikan masukan, koreksi, dan motivasi yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen wali yang memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi sistem informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner skripsi ini, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Teman-teman kelas D yang memberikan dukungan dan semangat selama masa skripsi ini.

9. Adek, Bogang, dan Iyeng, ketiga kucing peliharaan yang setia menjadi teman dan penghibur selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak secara umum, serta bagi penulis sendiri secara khusus.

Surabaya, 6 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Bella Trinanda Sanni / 21082010148
Judul Skripsi : Analisis Penerimaan Pengguna Pembelian Tiket Bus Menggunakan Model UTAUT Modifikasi (Studi Kasus: Aplikasi RedBus)
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

Perkembangan teknologi digital mendorong adopsi aplikasi transportasi berbasis *mobile*, seperti RedBus, aplikasi pemesanan tiket bus secara *online*. Meskipun mengalami pertumbuhan yang signifikan, RedBus menghadapi tantangan penerimaan pengguna yaitu penurunan ulasan positif dan peningkatan keluhan pada tahun 2023-2024. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman penerimaan pengguna dan keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor tersebut dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi, menambahkan variabel eksternal seperti *Habit*, *Perceived Cost*, *Customer Satisfaction*, dan *Repurchase Intention*. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan metode PLS-SEM menggunakan *software* SmartPLS 3.0, melibatkan 413 responden yang dipilih melalui *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan sembilan hipotesis diterima dan empat ditolak. Variabel *Performance Expectancy* dan *Facilitating Condition* berpengaruh signifikan terhadap *Trust*, sedangkan *Effort Expectancy* dan *Social Influence* tidak. *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap *Purchase Decision*, sementara *Social Influence* tidak. *Trust* memediasi hubungan beberapa variabel terhadap *Purchase Decision*, yang selanjutnya berpengaruh pada *Customer Satisfaction*. *Perceived Cost* dan *Customer Satisfaction* memengaruhi *Repurchase Intention*, sedangkan *Habit* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses, dan kepercayaan pengguna untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap aplikasi RedBus.

Kata kunci: RedBus, Penerimaan pengguna, UTAUT, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Bella Trinanda Sanni / 21082010148
Thesis Title : *Analysis of User Acceptance in Bus Ticket Purchasing Using a Modified UTAUT Model (Case Study: RedBus Application)*
Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

The development of digital technology has driven the adoption of mobile-based transportation applications, such as RedBus, an online bus ticket booking app. Despite experiencing significant growth, RedBus faces challenges in user acceptance, evidenced by a decline in positive reviews and an increase in complaints in 2023-2024. Therefore, it is essential to understand the factors influencing user acceptance experiences and their decisions to continue using the application. This study analyzes these factors using a modified UTAUT model, incorporating external variables such as Habit, Perceived Cost, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention. The analysis is conducted quantitatively using the PLS-SEM method with the aid of SmartPLS 3.0 software, involving 413 respondents selected through purposive sampling. The results indicate that nine hypotheses are accepted and four are rejected. The variables Performance Expectancy and Facilitating Condition significantly influence Trust, while Effort Expectancy and Social Influence do not. Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Facilitating Condition affect Purchase Decision, whereas Social Influence does not. Trust mediates the relationship between several variables and Purchase Decision, which in turn influences Customer Satisfaction. Perceived Cost and Customer Satisfaction affect Repurchase Intention, while Habit does not have a significant impact. These findings emphasize the importance of improving service quality, ease of access, and user trust to maintain customer loyalty towards the RedBus application.

Keywords: RedBus, User Acceptance, UTAUT, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Transportasi <i>Online</i>	7
2.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	7
2.3 Aplikasi RedBus	8
2.4 Konsep Penerimaan Pengguna.....	9
2.5 UTAUT	10
2.6 SEM-PLS.....	11
2.7 Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Alur Penelitian.....	21
3.2 Studi Literatur & Studi Observasi.....	21
3.3 Identifikasi Masalah	22
3.4 Model Konseptual	23
3.5 Definisi Operasional.....	24

3.6	Hipotesis Penelitian	25
3.6.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Trust</i> dan <i>Purchase decision</i> ...	25
3.6.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Trust</i> dan <i>Purchase Decision</i>	26
3.6.3	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Trust</i> dan <i>Purchase Decision</i>	26
3.6.4	Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Trust</i> dan <i>Purchase Decision</i>	27
3.6.5	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	28
3.6.6	Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	28
3.6.7	Pengaruh <i>Perceived Cost</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	28
3.6.8	Pengaruh <i>Purchase Decision</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
3.6.9	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	29
3.7	Penetapan Populasi dan Sampel	29
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data	30
	A. Data Primer	30
	B. Data Sekunder	30
3.7.2	Populasi	31
3.7.3	Jumlah Sampel.....	31
3.7.4	Teknik Sampling.....	32
3.8	Penyusunan Instrumen Penelitian	32
3.8.1	Skala Likert.....	32
3.8.2	Instrumen Penelitian.....	33
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.9.1	Uji Validitas Pra-Kuesioner	39
3.9.2	Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	44
3.10	Penyebaran Kuesioner.....	44
3.11	Pengolahan dan Analisis Data.....	45
3.11.1	Statistik Deskriptif.....	46
3.11.2	Statistik Inferensial	46
	A. <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	46
	B. <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	47
	C. Analisis Mediasi.....	47
3.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49

4.1	Data Demografi Responden	49
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.4	Distribusi Penggunaan Fitur oleh Responden	52
4.2	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif	53
4.2.1	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Performance Expectancy</i>	54
4.2.2	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Effort Expectancy</i>	58
4.2.3	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Social Influence</i>	61
4.2.4	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Facilitating Condition</i>	65
4.2.5	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Trust</i>	68
4.2.6	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Habit</i>	72
4.2.7	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Purchase Decision</i>	76
4.2.8	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Perceived Cost</i>	79
4.2.9	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Customer Satisfaction</i>	83
4.2.10	<i>Cross Tabulation</i> Usia dengan <i>Repurchase Intention</i>	86
4.3	Pembahasan Analisis Statistik Inferensial	90
4.3.1	<i>Outer Model</i>	90
4.3.2	<i>Inner Model</i>	96
4.3.3	Analisis Mediasi.....	106
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	107
4.4.1	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Trust</i>	107
4.4.2	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Trust</i>	108
4.4.3	Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Trust</i>	109
4.4.4	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> dengan <i>Trust</i>	111
4.4.5	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Purchase Decison</i>	112
4.4.6	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Purchase Decison</i>	113
4.4.7	Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Purchase Decison</i>	114
4.4.8	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> dengan <i>Purchase Decison</i>	115
4.4.9	Hubungan <i>Trust</i> dengan <i>Purchase Decison</i>	117
4.4.10	Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	118

4.4.11 Hubungan <i>Perceived Cost</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	119
4.4.12 Hubungan <i>Purchase Decision</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	120
4.4.13 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	121
BAB V PENUTUP	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Relevansi Sistem Informasi	5
Gambar 2.1 Logo Aplikasi RedBus	8
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi RedBus.....	9
Gambar 2.3 Model UTAUT	10
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 3.2 Scraping Ulasan Aplikasi	22
Gambar 3. 3 Model Konseptual	23
Gambar 4. 1 Visualisasi <i>Scatter Plot</i>	49
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Responden.....	50
Gambar 4.5 Usia Responden	51
Gambar 4.6 Status Pekerjaan Responden.....	52
Gambar 4.7 Preferensi Penggunaan Fitur Aplikasi	53
Gambar 4.8 Hasil <i>Boostrapping</i>	100

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Variabel UTAUT.....	11
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3.4 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Performance Expectancy</i>	40
Tabel 3.5 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Effort Expectancy</i>	40
Tabel 3.6 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Social Influence</i>	40
Tabel 3.7 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Facilitating Condition</i>	41
Tabel 3.8 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Trust</i>	41
Tabel 3.9 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Habit</i>	42
Tabel 3.10 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Purchase Decision</i>	42
Tabel 3.11 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Perceived Cost</i>	42
Tabel 3.12 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	43
Tabel 3. 13 Uji Validitas Pra-Kuesioner Variabel <i>Repurchase Intention</i>	43
Tabel 3. 14 Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner	44
Tabel 3.15 Kriteria Penilaian <i>Outer Model</i>	46
Tabel 3.16 Kriteria Penilaian <i>Inner Model</i>	47
Tabel 4.1 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PE1	55
Tabel 4.2 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PE2	55
Tabel 4.3 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PE3	56
Tabel 4.4 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PE4	56
Tabel 4.5 Statistik Variabel PE	57
Tabel 4.6 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan EE1	58
Tabel 4.7 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan EE2	59
Tabel 4.8 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan EE3.....	59
Tabel 4.9 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan EE4	60
Tabel 4. 10 Statistik Variabel EE	61
Tabel 4.11 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan SI1.....	61
Tabel 4.12 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan SI2	62
Tabel 4.13 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan SI3	63
Tabel 4.14 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan SI4.....	63
Tabel 4.15 Statistik Variabel SI	64

Tabel 4.16 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan FC1	65
Tabel 4.17 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan FC2.....	66
Tabel 4.18 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan FC3	66
Tabel 4.19 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan FC4	67
Tabel 4.20 Statistik Variabel FC	68
Tabel 4.21 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan TR1	68
Tabel 4. 22 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan TR2	69
Tabel 4.23 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan TR3	70
Tabel 4.24 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan TR4	70
Tabel 4.25 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan TR5	71
Tabel 4. 26 Statistik Variabel TR.....	72
Tabel 4.27 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan HT1	72
Tabel 4.28 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan HT2	73
Tabel 4.29 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan HT3	74
Tabel 4.30 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan HT4.....	74
Tabel 4.31 Statistik Variabel HT.....	75
Tabel 4.32 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PD1	76
Tabel 4.33 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PD2	77
Tabel 4.34 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PD3	77
Tabel 4.35 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PD4	78
Tabel 4.36 Statistik Variabel PD	79
Tabel 4.37 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PC1	80
Tabel 4.38 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PC2	80
Tabel 4. 39 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PC3	81
Tabel 4.40 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan PC4	81
Tabel 4. 41 Statitik Variabel PC.....	82
Tabel 4.42 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan CS1	83
Tabel 4.43 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan CS2	84
Tabel 4.44 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan CS3	84
Tabel 4.45 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan CS4	85
Tabel 4.46 Statistik Variabel CS	86
Tabel 4.47 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan RI1.....	87
Tabel 4.48 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan RI2	87
Tabel 4.49 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan RI3	88
Tabel 4.50 <i>Cross Tabulation</i> Usia dengan RI4	88
Tabel 4. 51 Statistik Variabel RI.....	89

Tabel 4.52 Nilai <i>Outer Loading</i>	91
Tabel 4.53 Nilai AVE.....	92
Tabel 4.54 Kriteria <i>Fornell Larcker Criterion</i>	93
Tabel 4.55 <i>Cross Loadings</i>	94
Tabel 4.56 Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.57 Nilai <i>F-Square</i>	97
Tabel 4.58 Nilai <i>R-Square</i>	98
Tabel 4.59 Hasil Uji Hipotesis	100
Tabel 4.60 <i>Indirect Effect</i>	106