

TESIS

PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI *STRATEGIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*, *BURN OUT* DAN *WORK ABILITY* DENGAN *INTENTION TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. SUSANTI MEGAH SURABAYA



Diajukan Oleh :

VIVIN TRI ASTUTI
NIM : 1262100031

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TESIS

**PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI STRATEGIC
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, BURN OUT DAN
WORK ABILITY DENGAN INTENTION TO LEAVE
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT. SUSANTI MEGAH SURABAYA**



Diajukan Oleh :

VIVIN TRI ASTUTI
NIM : 1262100031

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI STRATEGIC
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, BURN OUT DAN
WORK ABILITY DENGAN INTENTION TO LEAVE
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT. SUSANTI MEGAH SURABAYA**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Dalam Program Studi Magister Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Diajukan Oleh :

VIVIN TRI ASTUTI
NIM : 1262100031

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

TESIS

PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI *STRATEGIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, BURN OUT* DAN *WORK ABILITY* DENGAN *INTENTION TO LEAVE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. SUSANTI MEGAH SURABAYA

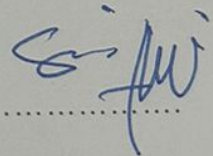
Diajukan Oleh,
VIVIN TRI ASTUTI
NIM : 1262100031

Disetujui untuk diseminarkan :
Surabaya, 1 April 2023

Dosen Pembimbing I : DR. Siti Mujanah, MBA. PH.D.



Dosen Pembimbing II : DR. Sumiati, MM



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
TAHUN 2023**

TESIS

**PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI STRATEGIC HUMAN
RESOURCE MANAGEMENT, BURN OUT DAN
WORK ABILITY DENGAN INTENTION TO LEAVE
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT. SUSANTI MEGAH SURABAYA**

Diajukan Oleh,

VIVIN TRI ASTUTI
NIM. : 1262100031

Telah dipertahankan dan depan Tim Penguji dan
Dinyatakan Lulus pada Ujian Tesis Program Studi Magister
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 7 Juli 2023

Tim Penguji

Ketua : Dr. Siti Mujanah, MBA. Ph.D

Anggota I : Dr. I.A. Brahma Ratih, MM

Anggota II : Dr. Tri Andjarwati, MM

Dekan



Dr. H. Slamet Rivadi, MSi., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Vivin Tri Astuti
2. NBI : 1262100031
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Magister Manajemen
5. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Manyar Jaya Praja V no. 34 Surabaya - Jawa Timur

Dengan ini menyatakan "Tesis" yang berjudul :

Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui *Strategic Human resource management, Burn Out* dan *Work Ability* dengan *Intention To Leave* sebagai Variabel Intervening Pada PT. Susanti Megah Surabaya

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan, dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Tesis yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan saya bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut paut dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 3 Juli 2023

Yang Membuat,



Vivin Tri Astuti



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivin Tri Astuti
NBI/NIM : 1262100031
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

**“PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI STRATEGIC
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, BURN OUT DAN WORK ABILITY
DENGAN INTENTION TO LEAVE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PT. SUSANTI MEGAH SURABAYA”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 01-07-2024...



Yang Menyatakan

(Vivin Tri Astuti)

ABSTRAK

Manajemen sumber daya manusia saat ini telah difokuskan kepada *Strategic Human Resources Management*, yaitu praktik-praktik strategis dari Manajemen Sumber Daya Manusia di samping pula tetap memperhatikan variabel-variabel lain demi membentuk kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *Strategic Human resource management*, *Burn Out* dan *Work Ability* terhadap Kinerja Karyawan dengan *Intention to Leave* sebagai Variabel Intervening pada PT. Susanti Megah Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif yang menggunakan kuesioner sebagai sumber data utama. Kuesioner disebarkan kepada sebanyak 150 orang karyawan PT. Susanti Megah Surabaya. Perhitungan dan analisis data yang digunakan untuk pembuktian hipotesis pada penelitian ini menggunakan program Smart-PLS 3.2. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa *Strategic Human Resources Management* berpengaruh negatif tetapi pengaruhnya tidak signifikan terhadap *Intention to Leave* tetapi *Strategic Human Resources Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave* tetapi *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Work Ability* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Intention to Leave* tetapi *Work Ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Intention to Leave* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kata kunci : *Strategic Human Resources Management (SHRM), Burnout, Work Ability, Intention to Leave, Work Performance*

ABSTRACT

Human resource management is currently focused on Strategic Human Resources Management, which includes strategic practices of Human resource management while also considering other variables to build employee's performance in a company. Therefore, this study aims to examine the influence of Strategic Human resource management, Burnout, and Work Ability on Employee Performance with Intention to Leave as an intervening variable at PT. Susanti Megah Surabaya. This study is a quantitative research with an explanatory approach, using a questionnaire as the primary data source. The questionnaire was distributed to 150 employees of PT. Susanti Megah Surabaya. The calculation and data analysis used for hypothesis testing in this study employed Smart-PLS 3.2 software. The results of the study show that Strategic Human Resources Management has a negative but non-significant effect on Intention to Leave, but it has a positive and significant effect on Employee Performance. Burnout has a positive and significant effect on Intention to Leave, but it has a negative and significant effect on Employee Performance. Work Ability has a negative and significant effect on Intention to Leave, but it has a positive and significant effect on Employee Performance. Intention to Leave has a negative and significant effect on Employee Performance.

Keywords: Strategic Human Resources Management (SHRM), Burnout, Work Ability, Intention to Leave, Work Performance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh

Segala puji bagi Allah tuhan seru sekalian alam, pemilik segala yang ada di alam semesta, Tuhan yang tunggal tiada awal dan tiada akhir, Tuhan pemilik cinta dari segala-galanya cinta, Tuhan yang mengetahui yang awal dan yang akhir, Tuhan yang mengetahui setiap ruang-ruang terdalam dalam lubuk hati hamba-Nya yaitu manusia. Rasa syukur yang sangat mendalam dari peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui *Strategic Human resource management*, *Burn Out* dan *Work Ability* dengan *Intention To Leave* sebagai Variabel Intervening Pada PT. Susanti Megah Surabaya”.

Tesis ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya . Peneliti menyadari dengan hati dan mata terbuka bahwa penulisan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, oleh karenanya penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semuanya :

1. Dr. Siti Mujanah, MBA, PH.D selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan tenangnya untuk penulis dalam menyelesaikan tesis ini, penulis doakan semoga ibu diberikan keberkahan di dunia dan di akhirat Oleh Allah SWT.
2. Dr. Sumiati, M.M selalu dosen pembimbing II yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dari awal sampai akhir, semoga ibu dan

keluarga diberikan kesehatan dan keselamatan di dunia dan di akhirat oleh Allah SWT.

3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya untuk penulis semoga bapak dilancarkan segala usahanya oleh Allah swt.
4. Dr. H. Slamet Riyadi, MSi., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengayoman kepada penulis, semoga bapak diberikan kesehatan dan umur yang berkah oleh Allah SWT.
5. Seluruh Dosen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan pengetahuan, pelajaran, informasi selama mengikuti pembelajaran di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ucapan terima kasih yang tiada batas kepada kedua orang tua penulis , (Alm.) Agus Wiyono, BCKn dan Ibu Erna Purwanti, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat , serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup penulis. Penulis berharap dapat menjadi anak yang selalu dapat di banggakan.
7. Ucapan terima kasih untuk suami tercinta, terima kasih sudah mengajarkan pelajaran tentang kehidupan dan pengalaman hidup sehingga penulis menjadi lebih dewasa.
8. Ucapan terima kasih kepada putra dan putri tercinta penulis, terima kasih banyak telah memberi waktu untuk bunda belajar agar bisa mencapai cita-cita.

9. Ucapan terima kasih kepada perusahaan PT. Susanti Megah Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Ucapan terima kasih kepada seluruh civitas akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan sabar dan ikhlas mendidik mahasiswa-mahasiswanya.
11. Ucapan terima kasih untuk semua teman-teman angkatan MM-56 yang menjadi bagian dari hidup penulis, semoga teman-teman sukses semuanya.

Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya bila terdapat banyak kesalahan dalam penulisan ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya penulisan tesis yang lebih baik dimasa mendatang. Besar harapan dari penulis agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membaca. Selain itu juga dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Surabaya, 3 Juli 2023

Penulis

RINGKASAN

Strategic Human resource management dirancang untuk mendiagnosis kebutuhan strategis dan pengembangan bakat rencana, yang dibutuhkan untuk menerapkan strategi bersaing dan mencapai tujuan operasional. Manajemen sumber daya manusia saat ini telah difokuskan kepada *Strategic Human Resources Management*, yaitu praktik-praktik strategis dari Manajemen Sumber Daya Manusia di samping pula tetap memperhatikan variabel-variabel lain demi membentuk kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi fokus pengembangan dan praktek-praktek lainnya yang menuntut karyawan bekerja dengan maksimal. Tuntutan-tuntutan ini menyebabkan karyawan mengalami Burnout maupun memiliki niat meninggalkan perusahaan (*intention to leave*). Walaupun demikian, *Burnout* dan *Intention to Leave* tidak selalu terjadi pada karyawan yang memiliki kemampuan kerja (*work ability*) yang tinggi. Oleh karena itu, maka penelitian ini disusun dengan tujuan yaitu :

1. Menganalisis pengaruh dari *Strategic Human resource management* terhadap *Intention to Leave* pada PT. Susanti Megah Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh dari *Burnout* terhadap *Intention to Leave* pada PT. Susanti Megah Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh dari *Work Ability* terhadap *Intention to Leave* pada PT. Susanti Megah Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh dari *Strategic Human resource management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Susanti Megah Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh dari *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Susanti Megah Surabaya.
6. Menganalisis pengaruh dari *Work Ability* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Susanti Megah Surabaya.
7. Menganalisis pengaruh dari *Intention to Leave* terhadap kinerja karyawan pada PT. Susanti Megah Surabaya.

Penelitian ini adalah penelitian empiris yang menggunakan kuesioner sebagai sumber data utama. Kuesioner disebarikan kepada sebanyak 150 orang karyawan PT. Susanti Megah Surabaya. Perhitungan dan analisis data yang digunakan untuk pembuktian hipotesis pada penelitian ini menggunakan program Smart-PLS 3.2. Hasil penelitian menghasilkan simpulan bahwa :

1. *Strategic Human Resources Management* berpengaruh negatif tetapi pengaruhnya tidak signifikan terhadap *Intention to Leave*.
2. *Strategic Human Resources Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
3. *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*
4. *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
5. *Work Ability* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*
6. *Work Ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
7. *Intention to Leave* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan analisis data dan simpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

1. PT. Susanti Megah Surabaya dapat meningkatkan praktek budaya organisasi, model komunikasi dan mendorong kolaborasi antar departemen di perusahaan.
2. PT. Susanti Megah Surabaya dapat mengupayakan agar karyawan diberikan kesempatan berpartisipasi dalam suatu pengambilan keputusan, maupun perusahaan dapat mencoba untuk meningkatkan kepercayaan dan otonomi pada karyawan dalam bekerja.
3. PT. Susanti Megah Surabaya untuk menurunkan potensi *burnout* tersebut dengan cara memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan agar keyakinan dan rasa percaya diri dari karyawan semakin membaik dan akhirnya dapat menekan tingkat *burnout* yang dialami karyawan.
4. PT. Susanti Megah Surabaya dapat mengupayakan agar lebih intensif mengadakan pelatihan kepada para karyawan, khususnya yang bekerja di bidang teknik maupun produksi.

5. PT. Susanti Megah Surabaya agar mengendalikan *Unavoidable Voluntary Turnover*, misalnya dengan cara mengadakan perjanjian kerja yang lebih jelas sehingga peristiwa *Unavoidable Voluntary Turnover* ini tidak bertambah-tambah di masa mendatang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis (<i>Strategic Human Resources Management</i>)	 10
2.1.2 <i>Burnout</i>	14
2.1.3 <i>Work Ability</i>	20
2.1.4 <i>Intention to Leave</i>	23
2.1.5 Kinerja Karyawan	31
2.2 Penelitian Terdahulu	33
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	 41
3.1 Kerangka Konseptual	46
3.2 Hipotesis Penelitian.....	47
 BAB IV METODE PENELITIAN.....	 52
4.1 Rancangan dan Jenis Penelitian	52
4.2 Jenis Penelitian.....	52
4.3 Subyek Penelitian.....	53
4.3.1 Populasi.....	53
4.3.2 Sampel	53
4.4 Variabel Penelitian	54

4.5	Definisi Konsep.....	55
4.6	Pengukuran Variabel.....	59
4.7	Sumber Data.....	60
4.8	Teknik Pengumpulan Data.....	60
4.9	Teknik Analisis	61
4.9.1	Uji Pengukuran Model	62
4.9.2	Uji Pengukuran Model Struktural.....	62
4.9.3	Pengujian Hipotesis	63
BAB V	ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
5.1	Data Penelitian	64
5.2	Deskripsi Responden Penelitian.....	66
5.1	Uji Instrumen	68
5.1.1	Uji validitas instrumen.....	69
5.1.2	Uji Reliabilitas Instrumen.....	70
5.2	Analisis Deskriptif pada Tanggapan Kuesioner.....	71
5.2.1	Deskriptif variabel <i>Strategic Human Resources Management (SHRM)</i>	72
5.2.2	Deskriptif variabel <i>Burnout</i>	74
5.2.3	Deskriptif variabel <i>Work Ability</i>	75
5.2.4	Deskriptif variabel <i>Intention to Leave</i>	76
5.2.5	Deskriptif variabel Kinerja Karyawan.....	77
5.3	Analisis <i>Partial Least Squares</i>	78
5.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	78
5.3.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	87
5.4	Pembahasan.....	91
BAB VI	PENUTUP.....	100
6.1	Kesimpulan	100
6.2	Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kriteria dan Skala Kuesioner	60
Tabel 5.1	Rangkuman Kategori Responden Penelitian.....	67
Tabel 5.2	Uji Validitas Instrumen (N = 30)	69
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (N = 30)	71
Tabel 5.4	Interval Nilai Rata-rata.....	72
Tabel 5.5	Deskriptif variabel <i>Strategic Human Resources Management</i>	73
Tabel 5.6	Deskriptif variabel <i>Burnout</i>	74
Tabel 5.7	Deskriptif variabel <i>Work Ability</i>	75
Tabel 5.8	Deskriptif variabel <i>Intention to Leave</i>	76
Tabel 5.9	Deskriptif variabel Kinerja Karyawan	77
Tabel 5.10	Uji Validitas Konvergen Indikator dan Variabel	80
Tabel 5.11	<i>Cross loading</i> Variabel Laten	82
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	83
Tabel 5.13	Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten.....	85
Tabel 5.14	Hasil Pengujian Multikolinieritas	86
Tabel 5.15	Hasil perhitungan <i>R-Squared</i>	87
Tabel 5.16	Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	46
Gambar 5.1 Evaluasi <i>Outer model</i> Persamaan Struktural Pengaruh <i>Strategic Human Resources Management</i> , <i>Burnout</i> , <i>Work Ability</i> , terhadap Kinerja karyawan dengan <i>Intention to Leave</i> sebagai variabel intervening.....	79
Gambar 5.2 Hasil Estimasi Pengaruh <i>Strategic Human Resources Management</i> (SHRM), <i>Burnout</i> , dan <i>Work Ability</i> terhadap Kinerja Karyawan dengan <i>Intention to Leave</i> sebagai Variabel Intervening	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Uji Instrumen
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Tanggapan Variabel
Lampiran 5	Karakteristik Responden
Lampiran 6	Tanggapan Variabel
Lampiran 7	Analisis Persamaan Struktural Partial Least Squared (PLS)