

**PENGARUH ORGANISASIONAL KOMITMEN, WORK
FLEXIBILITY DAN WORK LOAD TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DENGAN INNOVATIVE WORK BEHAVIOR
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT. RUANG RAYA INDONESIA**



Diajukan Oleh :

SARI DEWI KUSUMANINGRUM
NIM: 1262300067

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

TESIS

**PENGARUH ORGANISASIONAL KOMITMEN, WORK
FLEXIBILITY DAN WORK LOAD TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DENGAN INNOVATIVE WORK BEHAVIOR
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT. RUANG RAYA INDONESIA**



Diajukan Oleh :

SARI DEWI KUSUMANINGRUM

NIM: 1262300067

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH ORGANISASIONAL KOMITMEN, WORK
FLEXIBILITY DAN WORK LOAD TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DENGAN INNOVATIVE WORK BEHAVIOR
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT. RUANG RAYA INDONESIA**

TESIS

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

Diajukan Oleh :

SARI DEWI KUSUMANINGRUM
NIM: 1262300067

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH ORGANISASIONAL KOMITMEN, WORK FLEXIBILITY
DAN WORK LOAD TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
INNOVATIVE WORK BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PT. RUANG RAYA INDONESIA**

diajukan oleh :

SARI DEWI KUSUMANINGRUM

NIM : 1262300067

**Disetujui untuk diuji :
Surabaya, 13 Juni 2025**

Pembimbing I : Prof. Dr. Tri Andjarwati, MM



Pembimbing II : Dr. Riyadi Nugroho, MM



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

TESIS

PENGARUH ORGANISASIONAL KOMITMEN, WORK FLEXIBILITY DAN WORK LOAD TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN INNOVATIVE WORK BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. RUANG RAYA INDONESIA

diajukan oleh :

SARI DEWI KUSUMANINGRUM

NIM : 1262300067

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
dinyatakan lulus pada ujian tesis Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal 21 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Tri Andjarwati, MM

Anggota I : Dr. Sumiati, M.M.

Anggota II : Dr. Arga Christian Sitohang, S.E., M.M

[Handwritten signatures of the three members of the examination committee]



Dekan

Prof. Dr. Slamet Riyadi, M.Si. Ak. CA. CTA.
NPP 20220930319

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sari Dewi Kusumaningrum

NIM : 1262300067

Alamat : Jl. Bratang Gede I No. 15 Surabaya

Telp : 083849128053

Menyatakan bahwa “Tesis” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Magister Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul:

“PENGARUH ORGANISASIONAL KOMITMEN, WORK FLEXIBILITY DAN WORK LOAD TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN INNOVATIVE WORK BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. RUANG RAYA INDONESIA”

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan menjadi tanggungjawab Pembimbing dan atau Pengelola Fakultas tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dan paksaan dari siapapun



Surabaya, 12 Juni 2025
Hormat Saya

Sari Dewi Kusumaningrum



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.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 : Sari Dewi Kusumaningrum
NIM : 1262300067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

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:

Pengaruh Organisasional Komitmen, Work Flexibility Dan Work Load Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Innovative Work Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Ruang Raya Indonesia

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 nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 21 Juni 2025



(Sari Dewi Kusumaningrum)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya-lah sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh organisasional komitmen, work flexibility dan work load terhadap kinerja pegawai dengan innovative work behavior sebagai variabel intervening pada PT. Ruang Raya Indonesia”** dengan baik dan tepat waktu meskipun dengan terdapatnya kendala yang ada. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata 2 (dua) pada Jurusan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini, saya mendapatkan dukungan dari beberapa pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah mendukung dan membantu saya dalam penyusunan tesis ini. Terima kasih tersampaikan dari hati yang paling dalam kepada :

1. Prof. Dr. Tri Andjarwati, MM selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dan responsif dalam memberikan bimbingan, ilmu dan arahan kepada saya selama ini. Saya sangat berterima kasih atas segala waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan masukan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis ini.
2. Dr. Riyadi Nugroho, MM selaku Dosen Pembimbing II yang konstruktif dan responsif dalam memberikan arahan, membagikan pengetahuan, dan memberikan pandangan yang sangat membantu dalam pengembangan ide-ide saya selama proses penulisan tesis ini.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Magister di Kampus ini.
4. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan untuk mengembangkan diri melalui berbagai kegiatan akademik dan non-akademik yang Bapak dan tim manajemen kampus telah fasilitasi.
5. Dr. Sumiati, M.M.dan Dr. Arga Christian Sitohang, S.E., M.M selaku dosen penguji tesis saya yang telah memberikan masukan, saran dan arahan demi lebih baik hasilnya.
6. Seluruh karyawan PT. Ruang Raya Indonesia Regional Jawa Timur 2 atas seluruh bantuan dan dukungannya kepada saya selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan tesis

7. Kepada suami saya tersayang, yang selalu memberikan dukungan, kesabaran, dan kasih sayang tiada henti selama saya menjalani proses pendidikan ini. Kehadiran dan semangat yang diberikan menjadi sumber motivasi utama yang terus mendorong saya untuk tetap fokus dan berusaha dengan sebaik-baiknya dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Kepada Ibu dan Bapak/Ibu mertua yang saya hormati, yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan moral serta spiritual sejak awal hingga akhir proses studi saya. Pengorbanan, kasih sayang, dan nasihat yang diberikan tidak ternilai harganya dan menjadi inspirasi terbesar bagi saya dalam mencapai pencapaian ini.
9. Kepada anak-anakku tercinta, yang dengan penuh pengertian dan kesabaran mendukung selama proses penyusunan tesis ini. Kehadiran kalian selalu memberikan kebahagiaan dan menjadi penyemangat tersendiri. Terima kasih atas cinta dan dukungan kalian yang begitu berarti.
10. Teman-teman seperjuangan MM60 terima kasih atas kebaikan, kerjasama dan semangat kekeluargaan selama 3 semester ini. Semoga semua sukses dan jalinan silaturahmi selalu terjaga.

Terlepas dari semua itu, saya menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, karena manusia tidak akan mungkin luput dari yang namanya kesalahan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata, saya berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 12 Juni 2025
Penulis,

(Sari Dewi Kusumaningrum)

ABSTRACT

PT. Ruang Raya Indonesia (Ruangguru) is the largest technology company in Indonesia that focuses on education-based services. Ruangguru develops various technology-based learning services, including virtual classroom services, online exam platforms, subscription learning videos, private tutoring marketplaces, and other educational content that can be accessed via the Ruangguru website and application. Ruangguru has a mission to provide and expand access to quality education through technology for all students, anytime and anywhere, and also aims to improve the quality of teachers by creating jobs and additional income for teachers in Indonesia. Ruangguru believes that by improving the quality of teachers, the quality of education in Indonesia will also improve, and is determined to continue to develop our services and collaborate with various parties to achieve the desired goals. The purpose of this study was to determine the effect of organizational commitment, work flexibility and workload on employee performance with innovative work behavior as an intervening variable at PT. Ruang Raya Indonesia. This study uses a quantitative method with primary data sources obtained from distributing questionnaires. The research population was employees of PT. Ruang Raya Indonesia. The selection of respondents was carried out using the saturated non-probability sampling method with a total of 93 respondents. The data analysis method uses descriptive analysis and SEM-PLS analysis. The results of the study indicate that organizational commitment, work flexibility and work load variables affect employee performance with innovative work behavior as an intervening variable at PT. Ruang Raya Indonesia.

Keywords: organizational commitment, work flexibility, work load, innovative work behavior, employee performance.

RINGKASAN

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tantangan yang dihadapi PT. Ruang Raya Indonesia (Ruangguru) sebagai perusahaan teknologi terbesar di Indonesia yang berfokus pada layanan berbasis pendidikan, dimana perusahaan mengalami intensnya perubahan struktur organisasi, perubahan tren pasar, dan ketatnya persaingan dengan perusahaan sejenis. Dalam menghadapi tantangan tersebut, setiap pegawai dituntut untuk memiliki inovasi agar dapat mencapai kinerja yang optimal. Ruangguru yang mengembangkan berbagai layanan belajar berbasis teknologi seperti kelas virtual, platform ujian online, video belajar berlangganan, dan marketplace les privat, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mempertahankan misi perusahaan dalam menyediakan dan memperluas akses terhadap pendidikan berkualitas melalui teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh organisasional komitmen, work flexibility, dan work load terhadap kinerja pegawai dengan innovative work behavior sebagai variabel intervening pada PT. Ruang Raya Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori kausal. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh populasi penelitian yaitu 93 karyawan PT. Ruang Raya Indonesia Regional Jawa Timur 2. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling jenuh sehingga seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1-5 dengan variabel yang diukur meliputi organisasional komitmen dengan indikator affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment; work flexibility dengan indikator kemampuan membagi waktu, kemudahan bertukar waktu kerja, kemudahan mendapat libur, dan ketersediaan kerja jarak jauh; work load dengan indikator faktor tuntutan tugas, usaha atau tenaga, dan performansi; innovative work behavior dengan indikator mengeksplor ide, mengembangkan ide, mencari dukungan ide, dan menerapkan ide; serta kinerja karyawan dengan indikator kualitas hasil kerja, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas. Analisis data menggunakan teknik Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square (SEM-PLS) melalui software WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian mengungkapkan temuan empiris yang signifikan dari pengujian sepuluh hipotesis penelitian, dimana tujuh hipotesis berhasil divalidasi secara statistik dan tiga hipotesis tidak memperoleh dukungan empiris yang memadai. Organisasional komitmen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap innovative work behavior ($\beta = 0,957$, $p < 0,001$) dan kinerja karyawan ($\beta =$

0,417, $p < 0,001$), serta berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui innovative work behavior ($\beta = 0,188$, $p < 0,001$). Work flexibility berpengaruh positif dan signifikan terhadap innovative work behavior ($\beta = 0,130$, $p = 0,042$) dan kinerja karyawan ($\beta = 0,215$, $p = 0,003$), namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui innovative work behavior ($\beta = 0,026$, $p = 0,372$). Work load berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($\beta = 0,171$, $p = 0,016$), tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap innovative work behavior ($\beta = 0,085$, $p = 0,144$) dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui innovative work behavior ($\beta = 0,017$, $p = 0,443$). Innovative work behavior terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($\beta = 0,197$, $p = 0,006$). Model penelitian menunjukkan bahwa variabel organisasional komitmen, work flexibility, dan work load mampu menjelaskan 87,8% varians innovative work behavior, sedangkan keempat variabel tersebut mampu menjelaskan 55,0% varians kinerja karyawan.

Implikasi teoretis penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan body of knowledge dalam disiplin manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks organisasi teknologi dan ekonomi digital. Temuan penelitian memperkaya pemahaman tentang mekanisme psikologis dan organisasional yang mendasari hubungan antara faktor-faktor kontekstual kerja dengan outcome individual, serta mengkonfirmasi peran strategis innovative work behavior sebagai mediator dalam model kinerja karyawan. Secara praktis, hasil penelitian memberikan roadmap strategis bagi manajemen PT. Ruang Raya Indonesia untuk mengoptimalkan performansi organisasi melalui intervensi targeted pada dimensi-dimensi kritis. Rekomendasi strategis mencakup penguatan komitmen organisasional melalui pengembangan budaya organisasi yang supportive, implementasi affective commitment building programs, dan penguatan psychological contract antara karyawan dan organisasi. Optimalisasi work flexibility dapat dilakukan melalui kebijakan work-life balance yang lebih progresif, fasilitas remote working yang adequate, dan fleksibilitas scheduling yang mengakomodasi kebutuhan individual. Manajemen beban kerja yang efektif memerlukan job design yang optimal, workload distribution yang equitable, dan sistem monitoring yang preventive terhadap work overload. Stimulasi innovative work behavior dapat difasilitasi melalui penciptaan innovation climate, reward system untuk ide-ide kreatif, learning and development programs yang fokus pada creative thinking skills, serta platform kolaborasi yang mendukung knowledge sharing dan co-creation. Implementasi holistik dari rekomendasi-rekomendasi tersebut diproyeksikan akan menghasilkan sustainable competitive advantage melalui human capital excellence

yang mendukung misi transformasional Ruangguru dalam merevolusi landscape pendidikan Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PRASYARAT GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	ix
RINGKASAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Dasar Teori	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Sumber Daya Manusia	10
2.1.3 Resource Based View (RBV).....	12
2.1.4 Job Demands-Resources/JD-R Theory	13
2.1.5 Komitmen Organisasional.....	14
2.1.6 Fleksibilitas Waktu Kerja.....	17
2.1.7 Beban Kerja (<i>Workload</i>)	18
2.1.8 Perilaku Kinerja Inovatif.....	21
2.1.9 Kinerja Karyawan	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	47
3.1. Kerangka Koseptual	47
3.2. Hipotesis Penelitian.....	48

BAB IV METODE PENELITIAN	53
4.1 Rancangan Penelitian	53
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
4.3 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	55
4.4 Instrumen Penelitian.....	58
4.5 Sumber data dan Jenis data	58
4.6 Teknik Analisis Data	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
5.2. Analisis Deskriptif	69
5.2.1 Karakteristik Responden	69
5.2.2 Tanggapan responden terhadap masing-masing variabel.....	71
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	77
5.3. Penilaian kesesuaian model (<i>Measure of Fit</i>)	82
5.3.1 Model Penelitian dengan Menggunakan PLS	82
5.3.2 Model Pengukuran Outer Model.....	82
5.3.3 Model Pengukuran Inner Model	87
5.4. Pengujian Hipotesis.....	88
5.5. Pembahasan.....	92
5.5.1 Organisasional Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Perilaku kerja inovatif karyawan.....	93
5.5.2 Organisasional Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.....	94
5.5.3 Organisasional Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Perilaku kerja inovatif.....	95
5.5.4 Fleksibilitas Waktu Kerja berpengaruh signifikan terhadap Perilaku kerja inovatif karyawan.....	96
5.5.5 Fleksibilitas Waktu Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.....	97
5.5.6 Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Perilaku kerja inovatif karyawan.....	98
5.5.7 Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan	99
5.5.8 Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Perilaku kerja inovatif Karyawan.....	100
5.5.9 Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Perilaku kerja inovatif Karyawan.....	100

5.5.10 Perilaku kerja inovatif berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.....	101
5.6. Implikasi Penelitian.....	102
BAB VI PENUTUP.....	105
6.1 Kesimpulan.....	105
6.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSATAKA.....	109
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Skala Pengukuran Likert	59
Tabel 4. 2 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural Warp PLS.....	66
Tabel 5. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	69
Tabel 5. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	70
Tabel 5. 3 Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja.....	70
Tabel 5. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	71
Tabel 5. 5 Interval kelas variabel	72
Tabel 5. 6 Tanggapan responden terhadap organisasional komitmen.....	72
Tabel 5. 7 Tanggapan responden terhadap fleksibilitas waktu kerja.....	73
Tabel 5. 8 Tanggapan responden terhadap beban kerja	74
Tabel 5. 9 Tanggapan responden terhadap perilaku kerja inovatif	75
Tabel 5. 10 Tanggapan responden terhadap kinerja karyawan	76
Tabel 5. 11 Uji Validitas Instrumen variabel organisasional komitmen.....	78
Tabel 5. 12 Uji Validitas Instrumen variabel fleksibilitas waktu kerja.....	78
Tabel 5. 13 Uji Validitas Instrumen variabel beban kerja.....	79
Tabel 5. 14 Uji Validitas Instrumen variabel perilaku kerja inovatif.....	80
Tabel 5. 15 Uji Validitas Instrumen variabel kinerja karyawan.....	80
Tabel 5. 16 Hasil Uji Relibialitas	81
Tabel 5. 17 Indikator Variabel Penelitian	84
Tabel 5. 18 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	85
Tabel 5. 19 Cross loading.....	85
Tabel 5.20 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	86
Tabel 5.21 Nilai R-Square.....	87
Tabel 5.22 Hasil Pengujian Hipotesis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Visualiasi Overlay.....	4
Gambar 1. 2 Visualiasi densitas.....	5
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep penelitian.....	47
Gambar 5. 1 Model SEM Penelitian.....	83
Gambar 5.2 Koefisien jalur model penelitian	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER.....	119
Lampiran 2 BIODATA RESPONDEN TESIS.....	138
Lampiran 3 DESCRIPTIVE VARIABLE.....	140
Lampiran 4 VALIDITAS DAN RELIABILITAS	133
Lampiran 5 GENERAL SEM ANALYSIS RESULTS	143