

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN *KNOWLEDGE SHARING* TERHADAP KINERJA ASN DI KANTOR PEMERINTAHAN DAERAH DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**Studi Pada Pegawai ASN Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada  
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



**Oleh :**

**RISTI NABILLA  
NIM. 2220318320028**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Tesis : **Analisis Pengaruh Kompetensi dan *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja ASN Di Kantor Pemerintahan Daerah Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Studi Pada Pegawai ASN Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.**

Nama : **RISTI NABILLA**

NIM : **2220318320028**

Pembimbing,



**Dr. Rini Rahmawati, SE., M.M**  
**NIP 19760212 200212 2 001**

Mengetahui,  
Koordinator Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat,



**Dr. Meiske Claudia, S.E., M.Si.**  
**NIP 19721010200312 2 002**

Tanggal Lulus: 29 Juli 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Analisis Pengaruh Kompetensi dan *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja ASN Di Kantor Pemerintahan Daerah Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai ASN Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut).**

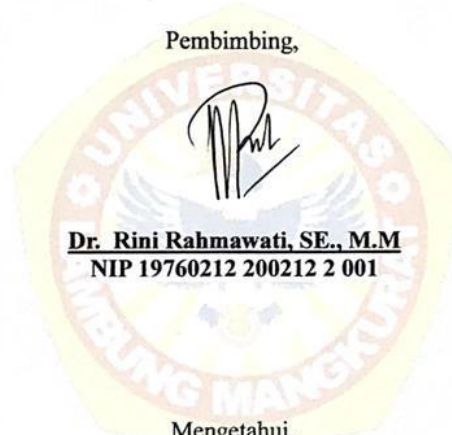
**T E S I S**

Oleh

**RISTI NABILLA  
NIM. 2220318320028**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada tanggal : 29 Juli 2024

Pembimbing,



Mengetahui,

Koordinator Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat,



**Dr. Meiske Claudia, S.E., M.Si.**  
**NIP 19721010200312 2 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN *KNOWLEDGE SHARING*  
TERHADAP KINERJA ASN DI KANTOR PEMERINTAHAN DAERAH  
DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada  
Pegawai ASN Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut)**

**TESIS**

Oleh

**Risti Nabilla  
NIM: 2220318320028**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada tanggal: 29 Juli 2024

**Ketua**

**Dr. Meiske Claudia, S.E., M.Si.  
NIP. 197210102003122002**

**Sekretaris**

**Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.  
NIP. 197807142003122002**

**Pembimbing**

**Dr. Rini Rahmawati, S.E., M.M.  
NIP. 197602122002122001**

.....  
.....  
.....

Mengetahui,  
Koordinator Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat,



.....

**Dr. Meiske Claudia, S.E., M.Si.  
NIP. 19721010200312 2 002**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang penerahuan saya, di dalam naskah **TESIS** saya yang berjudul :

**“Analisis Pengaruh Kompetensi dan *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja ASN Di Kantor Pemerintahan Daerah Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai ASN Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut)”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustak.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M.**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2023, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, 05 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



**Risti Nabilla**  
NIM 2220318320028

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunianya sehingga penyusunan karya ilmiah tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kompetensi dan *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja ASN Di Kantor Pemerintahan Daerah Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai ASN Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut)”. Telah dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian tesis ini tentu tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah ikut berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini.

Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE., M.M selaku Koordinator Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Dr. Rini Rahmawati, SE., M.M selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan yang berharga serta kesabaran dalam membimbing penulisan selama proses penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE., M.M selaku Ketua Penguji dan Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, SE., M.M selaku Sekretaris Penguji, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas evaluasi, kritik, dan saran konstruktif yang sangat membantu dalam penyempurnaan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Staf lainnya di Postgraduate Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu, bimbingan, motivasi serta bantuan selama masa studi.

7. Ayah saya ( Almarhum Bapak T. Heru Wuryanto ) dan Mama saya ( Ibu Rumaikah Noor ) yang sangat saya cintai, dan sayangi. Terima kasih telah memberikan do'a, kasih sayang, motivasi, serta dukungan support yang tak terhingga dalam penyelesaian tesis ini.
8. Kakak-kakak saya ( Mba Eka, Mba Linda, Mba Ima dan Kak Bayu ). Terima kasih telah memberikan do'a, motivasi serta supportnya dalam penyelesaian tesis ini.
9. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat angkatan 2022 serta sahabat – sahabat saya atas dukungan moral dan support selama penyusunan tesis ini.
10. Pimpinan dan Rekan Kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut yang telah memberikan izin, dukungan dan kerjasama dalam pengumpulan data penelitian.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan tesis ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak tersebut, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan keikhlasannya.

Banjarmasin, 05 Agustus 2024



**Risti Nabilla**  
NIM 2220318320028

## ABSTRACT

Risti Nabilla, *Analysis of the Effect of Competency and Knowledge Sharing on ASN Performance in Regional Government Offices with Motivation as a Mediating Variable for Study of ASN Employees of the Regional Secretariat of Tanah Laut Regency*. Supervisor: Rini Rahmawati.

**Keywords:** *competency, knowledge sharing, motivation, performance.*

*Superior employee performance is a demand in assessing ASN work results. Competence and knowledge are two aspects of assessment. So, it is crucial for agencies to continue developing their employees' abilities and knowledge. With solid motivation for superior performance, individuals must continue developing themselves and sharing their knowledge. The research conducted was quantitative descriptive research. A total of 108 ASNs who work at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service were the samples in this study. This research used the census sampling technique and the PLS-SEM as an analysis tool.*

*From the results obtained, this research concludes that (1) competency had a significant positive effect on motivation for Civil Servants at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service; (2) knowledge sharing had a significant positive effect on the motivation of Civil Servants at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service; (3) competency had a significant positive effect on the performance of Civil Servants at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service; (4) knowledge sharing had no significant positive effect on the performance of Civil Servants at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service; (5) motivation had a significant positive effect on the performance of Civil Servants at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service; (6) motivation can mediate competency on performance in Civil Servants at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service; (7) motivation can mediate knowledge sharing on the performance of Civil Servants at the Tanah Laut Regency Regional Secretariat Service.*

Banjarmasin, August 16, 2024

Approved by:  
Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.  
NIP. 197608062001122002

## ABSTRAK

Risti Nabilla, Analisis Pengaruh Kompetensi dan *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja ASN Di Kantor Pemerintahan Daerah Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Studi Pada Pegawai ASN Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut. Pembimbing : Rini Rahmawati.

Kinerja pegawai yang unggul menjadi sebuah tuntutan dalam penilaian hasil kerja ASN. Kompetensi dan pengetahuan menjadi salah satu aspek penilaian. Sehingga, penting bagi instansi untuk terus mengembangkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki pegawainya. Dengan adanya motivasi yang kuat dalam berkinerja unggul, individu dituntut untuk terus melakukan pengembangan diri dan berbagi pengetahuan yang dimiliki. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Seluruh ASN yang bekerja di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut yang berjumlah 108 orang menjadi sampel dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan teknik sampling sensus dan menggunakan alat analisis PLS-SEM.

Dari hasil yang didapat penelitian ini menyimpulkan bahwa (1) kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut; (2) *knowledge sharing* berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut; (3) kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut; (4) *knowledge sharing* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut; (5) motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut; (6) motivasi dapat memediasi kompetensi terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut; (7) motivasi dapat memediasi *knowledge sharing* terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.

**Kata kunci** : kompetensi, *knowledge sharing*, motivasi, kinerja.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	14
1.3    Tujuan Penelitian .....	14
1.4    Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1.    Landasan Teori.....	16
2.1.1.    Kompetensi .....	16
2.1.1.1.    Pengertian Kompetensi .....	16
2.1.1.2.    Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi .....	17
2.1.1.3.    Dimensi Kompetensi.....	18
2.1.1.4.    Anteseden dan Konsekuensi dari Kompetensi.....	19
2.1.2. <i>Knowledge Sharing</i> .....	22
2.1.2.1.    Pengertian <i>Knowledge Sharing</i> .....	22
2.1.2.2.    Faktor yang Mempengaruhi <i>Knowledge Sharing</i> .....	23
2.1.2.3.    Dimensi <i>Knowledge Sharing</i> .....	25
2.1.2.4.    Anteseden dan Konsekuensi dari <i>Knowledge Sharing</i> .....	26
2.1.3.    Motivasi .....	28
2.1.3.1.    Pengertian Motivasi .....	28
2.1.3.2.    Teori – Teori Motivasi.....	29

2.1.3.3.	Faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	31
2.1.3.4.	Dimensi Motivasi.....	32
2.1.3.5.	Anteseden dan Konsekuensi dari Motivasi.....	33
2.1.4.	Kinerja Pegawai.....	35
2.1.4.1.	Pengertian Kinerja.....	35
2.1.4.2.	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	36
2.1.4.3.	Penilaian Kinerja.....	36
2.1.4.4.	Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	37
2.1.4.5.	Dimensi Kinerja Pegawai.....	39
2.1.4.6.	Anteseden dan Konsekuensi Kinerja Pegawai.....	40
2.1.5.	Kompetensi Mempengaruhi Motivasi.....	41
2.1.6.	<i>Knowledge Sharing</i> Mempengaruhi Motivasi.....	42
2.1.7.	Kompetensi Mempengaruhi Kinerja.....	43
2.1.8.	<i>Knowledge Sharing</i> Mempengaruhi Kinerja.....	44
2.1.9.	Motivasi Mempengaruhi Kinerja.....	45
2.1.10.	Motivasi Yang Memediasi Mempengaruhi Kompetensi Terhadap Kinerja.....	46
2.1.11.	Motivasi Yang Memediasi Mempengaruhi <i>Knowledge Sharing</i> Terhadap Kinerja.....	47
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	48
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN..</b>		<b>60</b>
3.1.	Kerangka Konseptual.....	60
3.2.	Hipotesis Penelitian.....	62
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>		<b>68</b>
4.1.	Jenis Penelitian.....	68
4.2.	Unit Analisis.....	68
4.3.	Populasi dan Ukuran Sampel.....	68
4.4.	Teknik Sampling.....	69
4.5.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	69
4.6.	Pengukuran Variabel.....	72
4.7.	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Peneliti.....	73
4.7.1.	Uji Validitas data.....	73
4.7.2.	Uji Reliabilitas.....	74
4.8.	Pengumpulan Data.....	74
4.9.	Metode Analisis Data.....	74
4.9.1	Analisis Deskriptif.....	74

4.9.2	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	75
4.9.2.1	<i>Outer Model</i> .....	76
4.9.2.2	<i>Inner Model</i> .....	78
4.9.3	Pengujian Hipotesis.....	78
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>79</b>
5.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
5.1.1.	Profil Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut .....	79
5.1.2.	Visi dan Misi .....	80
5.1.3.	Tugas Pokok dan Fungsi .....	81
5.2.	Karakteristik Responden Penelitian .....	82
5.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penyebaran Kuesioner .....	82
5.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
5.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
5.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	85
5.2.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja .....	87
5.3.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	89
5.3.1.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi. 90	
5.3.2.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Knowledge Sharing</i> .....	91
5.3.3.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi.....	92
5.3.4.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja .....	93
5.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	94
5.4.1.	Analisis <i>Measurement Model: Outer Model</i> .....	94
5.4.2.	Uji Reliabilitas .....	97
5.4.3.	Uji Struktural Model: <i>Inner Model</i> .....	99
5.4.4.	Hasil Evaluasi Model .....	101
5.5.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	104
5.5.1.	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effects</i> ).....	104
5.5.2.	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effects</i> )	106
5.5.3.	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> .....	108
5.6.	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	109
5.6.1.	Pengaruh Kompetensi Terhadap Motivasi pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut .....	109
5.6.2.	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> Terhadap Motivasi pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut .....	111
5.6.3.	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut .....	112

5.6.4.	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> Terhadap Kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut .....	113
5.6.5.	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.....	115
5.6.6.	Pengaruh Motivasi yang Memediasi Kompetensi Terhadap Kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut .....	116
5.6.7.	Pengaruh Motivasi yang Memediasi <i>Knowledge Sharing</i> Terhadap Kinerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.....	117
5.7.	Implikasi Hasil Penelitian .....	118
5.7.1.	Implikasi Teoritis .....	118
5.7.2.	Implikasi Manajerial .....	119
5.8.	Keterbatasan Penelitian.....	120
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>122</b>
6.1.	Kesimpulan .....	122
6.2.	Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>126</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>131</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. <i>Research Gap</i> Penelitian .....	7
Tabel 1. 2. Daftar Jumlah Pegawai Negri Sipil .....	8
Tabel 1. 3. Hasil Penilaian Zona Integritas .....	8
Tabel 4. 1. Pengembangan Instrumen Peneliti .....	71
Tabel 4. 2. Skala Likert .....	73
Tabel 5. 1. Rincian Penyebaran Kuesioner .....	83
Tabel 5. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
Tabel 5. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	85
Tabel 5. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	86
Tabel 5. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja .....	88
Tabel 5. 6. Deskripsi Variabel .....	89
Tabel 5. 7. Deskriptif Responden terhadap Variabel Kompetensi.....	90
Tabel 5. 8. Deskriptif Responden terhadap Variabel <i>Knowledge Sharing</i> .....	91
Tabel 5. 9. Deskriptif Responden terhadap Variabel Motivasi.....	92
Tabel 5. 10. Deskriptif Responden terhadap Variabel Kinerja.....	93
Tabel 5. 11. Hasil Uji Outer Model .....	95
Tabel 5. 12. <i>Loading Factor</i> .....	96
Tabel 5. 13. Hasil Nilai <i>Average Varian Extracted</i> (AVE).....	97
Tabel 5. 14. Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	98
Tabel 5. 15. Hasil Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	98
Tabel 5. 16. Hasil Pengaruh Langsung.....	99
Tabel 5. 17. Hasil Pengaruh Tidak Langsung .....	100
Tabel 5. 18. Hasil <i>R-Square</i> .....	101
Tabel 5. 19. Hasil Uji <i>F-Square</i> .....	102
Tabel 5. 20. Hasil Uji Model Fit .....	103
Tabel 5. 21. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....	104
Tabel 5. 22. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	106
Tabel 5. 23. Hasil Nilai <i>Q-Square</i> .....	108
Tabel 5. 24. Rangkuman Hasil Penelitian .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Kerangka Konseptual .....	61
Gambar 4. 1. Hasil <i>Outer</i> Model Penelitian Awal.....	77
Gambar 4. 2. Hasil <i>Inner</i> Model Penelitian Awal .....	78
Gambar 5. 1. Model <i>Smart</i> PLS .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Penelitian .....	132
Lampiran II Penelitian Terdahulu .....	137
Lampiran III Tabulasi Data .....	171
Lampiran IV Hasil Olah Data Analisis Deskriptif .....	188
Lampiran V Akumulasi Perhitungan Deskriptif Responden.....	192
Lampiran VI Hasil Output PLS.....	194

