

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION PADA PLATFORM DIGITAL
YANG DI MEDIASI *E-SATISFACTION*
(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI KOTA
BANJARMASIN)**

Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

RISMA MAULIDIA

NIM: 2110412320062



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PADA PLATFORM DIGITAL YANG DI MEDIASI *E-SATISFACTION*
(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI KOTA BANJARMASIN)

- A. Nama Mahasiswa : Risma Maulidia
B. NIM : 2110412320062
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
D. Tim Penguji

- a. Pembimbing

Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

(.....)

- b. Penguji I

Dr. H.Hairudinor, S.Sos, MM
NIP. 197306161999031003

(.....)

- c. Penguji II

Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP. 197805242006042001

(.....)

Banjarmasin, 30 Desember 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M. AB
NIP. 197511052001122001



Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

Mengetahui,

DEKAN FISIP ULM



Dr. H.Hairudinor, S.Sos, M.Si
NIP. 197104201999031001

SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 5836/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Humaidi, S.AB, M.AB
2. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
3. Noor Hidayati, S.Sos, M.AB

Untuk menguji **Skripsi** mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Risma Maulidia
NIM : 2110412320062
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Platform Digital Yang Di Mediasi *E-Satisfaction* (Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Banjarmasin)

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 28 Oktober 2025
J a m : 13.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Oktober 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan:

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BNSI.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 28 bulan Oktober tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5836/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 13 Oktober 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Risma Maulidia
NIM : 2110412320062
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Platform Digital Yang Di Mediasi *E-Satisfaction* (Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Banjarmasin)

Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis
Waktu Ujian : 13.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

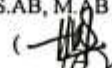


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 28 Oktober 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Risma Maulidia

1. Ketua : Humaidi, S.AB, M.AB
()
2. Sekretaris : Dr. H. Hairudin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
an. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

DAFTAR NILAI RATA - RATA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Risma Maulidia
NIM : 2110412320062
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Platform Digital Yang Di Mediasi *E-Satisfaction* (Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Banjarmasin)

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Humaidi, S.AB, M.AB	84	
2.	Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM	82	
3.	Noor Hidayati, S.Sos, M.AB	80	
Jumlah		246	
Nilai Rata-rata		82	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 28 Oktober 2025

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada Platform Digital yang di mediasi *E-Satisfaction* (Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin)”, sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, S.E., M. Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan akademik selama masa perkuliahan,
5. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. H.Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji I yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji II yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 28 Oktober 2025

Risma Maulidia

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, saya panjatkan Syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Allah berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada sang junjungan Nabi Muhammad SAW.

Tiada lembar yang paling indah di dalam skripsi ini, terkecuali lembar persembahan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bahagia kepada pemberi kasih sayang yang paling tulus sepanjang masa, yaitu kedua orang tua saya yang tercinta **Bapak Sapriansyah** dan **Ibu Wardatun Nailah** yang selalu mengiringi dengan doa dan dukungan tiada henti, hingga saya dapat menyelesaikan masa studi ini. Semoga dengan dipersembahkannya skripsi ini dapat membuat kalian bangga. Terima kasih sudah selalu mendukung dan selalu mendoakan saya.

Dan saya persembahkan juga untuk semua peran dibalik layar yang selalu membarengi dan memberi support selama masa kuliah dan dalam mengerjakan skripsi ini, yaitu teman-temanku serta sahabatku. Serta tidak lupa juga terimakasih kepada HIMABI sudah menjadi tempatku belajar mengenai dunia perkuliahan. Walaupun banyak rintangan maupun suka dan duka, namun tetap menyenangkan sekali bisa menjadikan organisasi ini menjadi salah satu proses dalam dunia perkuliahan saya yang tidak akan pernah saya lupakan. Serta terimakasih banyak untuk EXO, NCT Dream dan CORTIS atas karya-karyanya yang selalu menemani dalam menggarap skripsi ini dari awal sampai selesai.

Terakhir, beribu-ribu terimakasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Risma, terimakasih telah menikmati dan menjalani serta tidak menyerah dalam menjalani proses yang tidak mudah. Semoga ini menjadi langkah yang baik untuk diri saya agar bisa menjadi orang yang berguna bagi orang tua dan orang di sekitar saya.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 28 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



10000
METAL
TEMPEL
1DAKX174356107

Risma Maulidia
NIM:2110412320062

ABSRTAK

Risma Maulidia, 2110412320062, 2025, Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada *Platform Digital* yang di mediasi *E-Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin). Di bawah bimbingan : Humaidi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada *Platform Digital* yang di mediasi *E-Satisfaction* pada pengguna Aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan metode PLS (Partial Least Square) dibantu SmartPLS Versi 4.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *E-service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase intention*. *E-Service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-satisfaction*. *E-satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase intention*. *E-service quality* melalui *E-satisfaction* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Repurchase intention* pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : *E-service quality, e-satisfaction, repurchase intention*

ABSTRACT

Risma Maulidia, 2110412320062, 2025, The Influence of E-Service Quality on Repurchase Intention on Digital Platforms Mediated by E-Satisfaction on Shopee Application Users in Banjarmasin City). Under the guidance of : Humaidi.

This study aims to determine and test the effect of E-Service Quality on Repurchase Intention on Digital Platforms mediated by E-Satisfaction on Shopee Application users in Banjarmasin City.

This study used a quantitative approach with a sample of 100 respondents selected using accidental sampling techniques. Data collection was conducted using a questionnaire, and data analysis was conducted using the Partial Least Squares (PLS) method with the assistance of SmartPLS Version 4.

The results of the study prove that E-service quality does not significantly influence Repurchase intention. E-Service quality does not significantly influence E-satisfaction. E-satisfaction has a significant effect on Repurchase intention. E-service quality through E-satisfaction has an insignificant effect on Repurchase intention among Shopee application users in Banjarmasin City.

Keywords : E-service quality, e-satisfaction, repurchase intention

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
DAFTAR NILAI RATA - RATA	v
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
ABSR TAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Landasan Teoritis	18
2.1.1 Perilaku Konsumen	18
2.1.2 <i>Repurchase Intention</i>	21
2.1.3 <i>E-Service Quality</i>	24
2.1.4 <i>E-Satisfaction</i>	29
2.2. Penelitian Terdahulu	34
2.3. Hipotesis dan Model Penelitian	41
2.3.1 Hipotesis	41
2.3.2 Model Penelitian	46
BAB III MODEL PENELITIAN	47
3.1. Pendekatan Penelitian	47
3.2. Desain Penelitian	47
3.3. Lokasi Penelitian	47

3.4. Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Besar Sampel	48
3.4.3 Teknik Sampling.....	49
3.5. Definisi Operasional Variabel	50
3.5.1 Variabel Bebas (Independen).....	50
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen).....	53
3.5.3 Variabel <i>Intervening</i>	54
3.6. Tehnik Pengumpulan Data	60
3.7. Tehnik Analisa Data	61
4.2.1 Skala Pengukuran	61
4.2.2 Deskriptif Statistik.....	61
4.2.3 R Square.....	62
4.2.4 F Square	62
4.2.5 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	63
BAB VI HASIL PENELITIAN	73
4.1. Profil Responden.....	73
4.2. Hasil Statistik Deskriptif.....	76
4.2.1 Deskriptif Variabel E-Servive Quality (X)	77
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y)	85
4.2.3 Deskriptif Variabel <i>E-satisfaction</i> (Z).....	90
4.3. Uji SmartPLS (Hasil Outer Model Struktural).....	96
4.3.1 <i>Convergent Validity</i> Model Struktural	97
4.3.2 <i>Discriminant Validity</i> Model Struktural.....	98
4.3.3 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Model Struktural.....	100
4.3.4 Uji Reliabilitas Outer Model Struktural.....	100
4.4. Hasil Bobot Faktor	101
4.4.1 Bobot Faktor <i>E-Service Quality</i>	101
4.4.2 Bobot Faktor <i>Repurchase Intention</i>	102
4.4.3 Bobot Faktor <i>E-Satisfaction</i>	103
4.5. Hasil Uji Inner Model	105
4.5.1 Path Koefisien dan T. Statistik Mode	105
4.5.2 R Square dan F Square.....	106
4.5.2.1 R Square	106

4.5.2.2 F Square	107
4.5.3 <i>Goodness of Fit</i> model struktural.....	108
4.6. Pengujian Hipotesis.....	109
4.6.1 Pengaruh Langsung.....	110
4.6.2 Pengaruh Tidak Langsung	111
BAB V PEMBAHASAN HASIL	113
5.1. Pembahasan Hasil	113
5.1.1 <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	113
5.1.2 <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	114
5.1.3 <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	114
5.1.4 <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>E-Satisfaction</i>	115
5.2. Implikasi Hasil	116
6.2.1 <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	116
6.2.2 <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	117
6.2.3 <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	118
6.2.4 <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>E-Satisfaction</i>	119
5.3. Keterbatasan Penelitian	120
BAB VI PENUTUP	121
6.1. Kesimpulan.....	121
6.2. Saran.....	121
6.2.1 Saran Akademik.....	121
6.2.2 Saran Praktis	122
DAFTAR PUSTAKA	123

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Peringkat Unduhan Aplikasi Belanja Online pada Google Play Store...	5
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel	57
Tabel 3. 2	Skala Likert	61
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden	62
Tabel 3. 4	Kriteria Penilaian Inner Model SmartPLS	67
Tabel 4. 1	Responden pengguna aplikasi Shopee berdasarkan jenis kelamin.....	73
Tabel 4. 2	Responden pengguna aplikasi Shopee berdasarkan usia.....	74
Tabel 4. 3	Responden pengguna aplikasi Shopee berdasarkan domisili	74
Tabel 4. 4	Responden pengguna aplikasi Shopee berdasarkan pekerjaan.....	75
Tabel 4. 5	Responden pengguna aplikasi Shopee berdasarkan penghasilan perbulan	75
Tabel 4. 6	Nilai Interval Kelas	77
Tabel 4. 7	Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	77
Tabel 4. 8	Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i>	85
Tabel 4. 9	Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	90
Tabel 4. 10	Outer Loading (Covergent Validity) Model Struktural	97
Tabel 4. 11	Cross Loading (Discriminant Validity) Outer Model	98
Tabel 4. 12	Nilai AVE Outer Model.....	100
Tabel 4. 13	Composite Realibility dan Cronbach's Alpha Model Struktural.....	100
Tabel 4. 14	Bobot Faktor <i>E-Service Quality</i>	101
Tabel 4. 15	Bobot Faktor <i>Repurchase Intention</i>	102
Tabel 4. 16	Bobot Faktor <i>E-Satisfaction</i>	103
Tabel 4. 17	Coefficients Model Struktural Fit.....	105
Tabel 4. 18	Statistik Inner Model Struktural Fit	106
Tabel 4. 19	Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R Square).....	106
Tabel 4. 20	F Square.....	107
Tabel 4. 21	Nilai GoF	108
Tabel 4. 22	Path Coefficient (Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung)	110
Tabel 4. 23	<i>Special Indirect Effects</i> (Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung).....	111

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2012 - 2023	1
Gambar 1. 2	Jumlah Kunjungan 4 <i>Marketplace</i> di Indonesia Tahun 2025.....	5
Gambar 1. 3	Fitur Live Chat Shopee	8
Gambar 1. 4	Fitur Shopee Member.....	9
Gambar 2. 1	Model Penelitian	46
Gambar 3. 1	Langkah-langkah Analisis SmartPLS.....	66
Gambar 3. 2	Model Struktural	68
Gambar 4. 1	Uji Outer Model Struktural	97
Gambar 4. 2	Path Coefficients Model Struktural (Algoritma SmartPLS)	105
Gambar 4. 3	Hasil T Statistik Bootstrapping SmartPLS	106
Gambar 5. 1	Model Akhir Penelitian	120

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
Lampiran 1. 1	Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 2. 1	Tabulasi Data Responden	135
Lampiran 3. 1	Outer Model Struktural.....	140
Lampiran 3. 2	Path Coefficients Model Struktural (Algoritma SmartPLS).....	140
Lampiran 3. 3	Outer Loading (Covergent Validity) Model Struktural	141
Lampiran 3. 4	Cross Loading (Discriminant Validity) Outer Model	142
Lampiran 3. 5	Average Variance Extracted (AVE).....	143
Lampiran 3. 6	Reliabilitas Konstruk Outer (Cronbach's Alpha & Composite Reliability).....	143
Lampiran 3. 7	T Statistik Bootstrapping SmartPLS.....	143
Lampiran 3. 8	Path Coefficients.....	144
Lampiran 3. 9	Special Indirect Effect	144
Lampiran 3. 10	R Square	145
Lampiran 3. 11	F Square	146