

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN PT TELKOM INDONESIA WILAYAH
TELEKOMUNIKASI KALIMANTAN SELATAN
DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**NAJWA SHAUMA MAGHFIRAH
NIM. 2210312320022**



**PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN PT TELKOM INDONESIA WILAYAH
TELEKOMUNIKASI KALIMANTAN SELATAN
DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**NAJWA SHAUMA MAGHFIRAH
NIM. 2210312320022**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi

Nama : Najwa Shauma Maghfirah

NIM : 2210312320022

Disetujui,
Pembimbing,



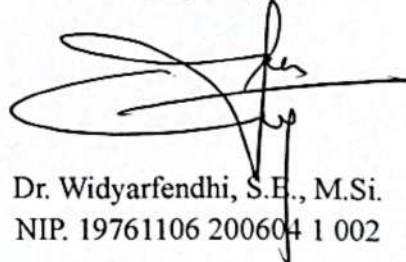
Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M.
NIP. 19790213 200112 1 001

Penguji I,



Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.
NIP. 19780714 200312 2 002

Penguji II,



Dr. Widyarfendhi, S.E., M.Si.
NIP. 19761106 200604 1 002

Diketahui,

Koordinator Prodi S-1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi S.E., M.Si.
NIP. 19700707 200501 1 001
Tanggal Lulus: 28 Juli 2026

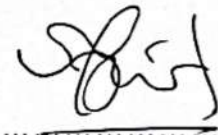
**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Nama : Najwa Shauma Maghfirah
NIM : 2210312320022
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi

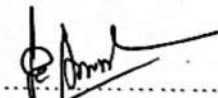
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 28 Juli 2026
Waktu Ujian : 07.30 – 09.30
Tempat Ujian : Ruang Rapat Gedung PG

Tim penguji

Pembimbing : Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M.



Penguji I : Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.



Penguji II : Dr. Widyarfendhi, S.E., M.Si.



BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama	: Najwa Shauma Maghfirah
NIM	: 2210312320022
Program Studi	: S1 Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi
Matakuliah Pokok	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Hari, Tanggal Ujian	: Selasa, 28 Juli 2026
Waktu Ujian	: 07.30 – 09.30
Tempat Ujian	: Ruang Rapat Gedung PG

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji. Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapat persetujuan.

Banjarmasin, 10 Agustus 2026

Mahasiswa,



Najwa Shauma Maghfirah
NIM. 2210312320022

Dosen Pembimbing,



Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M.
NIP. 19780714 200312 2 002

Mengetahui,
Koordinator Prodi S-1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19700707 200501 1 001

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

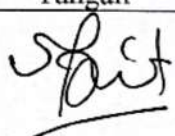
Banjarmasin, 10 Agustus 2026

No : -
Hal : Persetujuan Perbaikan Skripsi
Lampiran : 3 (tiga) surat asli

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
di tempat

Sehubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

Nama : Najwa Shauma Maghfirah
NIM : 2210312320022
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi

Nama/NIP Dosen	Jabatan	Tanggal Disetujui	Tanda Tangan
Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M. NIP. 19780714 200312 2 002	Pembimbing	27 Agustus 2026	

Menyatakan bahwa benar telah melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai saran yang diberikan pada saat ujian skripsi dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Yang Membuat,
Mahasiswa



Najwa Shauma Maghfirah
NIM. 2210312320022

LEMBAR BERITA ACARA HASIL UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3305116 Laman : <http://feb.ulm.ac.id>

BERITA - ACARA

(UJIAN SKRIPSI UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN)

Pada hari ini **Selasa** tanggal **28 Juli 2026** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Keputusan **No. 004.164/UN8.1.12/SP/2026** tanggal **27 Juli 2026**.

Telah mengambil Ujian Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen atas ;

1. Nama calon : **NAJWA SHAUMA MAGHFIRAH**
2. Nomor Mahasiswa : **2210312320022**
3. Tempat Ujian : **Ruang Rapat PG**
4. Ujian dilaksanakan : dari Jam **08.00 Wita**
s/ d Jam **10.00 Wita**
5. Hasil Ujian dengan nilai : **77 (A-)**

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Banjarmasin, **28 Juli 2026**

Tanda tangan calon,

NAJWA SHAUMA MAGHFIRAH

Pembimbing

Dr. ABDURRAHMAN SADIHIN, SE, MM

PANITIA UJIAN

Penguji 1

Dr. HASTIN UMI ANISAH, SE, MM

Penguji 2

Dr. WIDYARFENDIL SE, M.Si

SALINAN SERTIFIKAT UJI PLAGIASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Fakultas Ekonomi Unlam, Jl. Brigjend. H.Hasan Basry, BANJARMASIN - 70123. Tlp & Fax.(0511) 3305116

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 57/UN8.1.12.3/JTAM.2.2026

Diberikan Kepada :

Nama : **NAJWA SHAUMA MAGHFIRAH**
NIM : **2210312320022**
Program Studi : **MANAJEMEN FEB ULM**
Judul Artikel : **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN PT TELKOM INDONESIA WILAYAH KALIMANTAN
SELATAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Telah dideteksi tingkat kemiripan (plagiasi) dengan *software Turnitin* dengan hasil deteksi sebesar 18%, karena itu artikel JTAM ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor Nomor 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 26 Agustus 2026

Koordinator Prodi



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Najwa Shauma Maghfirah
NIM : 2210312320022
Program Studi : S1 – Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul : **"Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi"**

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil dari penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkap sebagaimana semestinya. Apabila dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Banjarmasin, 17 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Najwa Shauma Maghfirah

NIM. 2210312320022

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan penulis syukur panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan keberkahan-Nya, tidak lupa shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Penyusunan skripsi ini tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab akademik, tetapi juga menjadi proses pembelajaran yang bermakna bagi penulis. Melalui penelitian ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai manajemen sumber daya manusia, terutama dalam bidang budaya organisasi, kepuasan kerja, serta motivasi kerja dari berbagai persepsi karyawan dalam suatu perusahaan. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pengalaman, pengetahuan, dan pembelajaran yang tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin;

3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin;
4. Bapak Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji I dan Bapak Dr. Widyarfendhi, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran, masukan, nasihat, dan evaluasi yang sangat bermanfaat kepada peneliti guna menyempurnakan skripsi ini;
6. Bapak Fahmi Roy Dalimuthe, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik dari awal semester hingga selesai;
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah mendidik, memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman akademik, dan pelayanan yang baik selama masa perkuliahan;
8. Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan yang menjadi responden dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar;
9. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, kasih sayang, dan pengorbanan yang mungkin tidak akan pernah saya balas sepenuhnya, serta menjadi sumber kekuatan terbesar bagi saya dalam menyelesaikan pendidikan ini;

10. Teman-teman SMA dan perkuliahan yang telah memberi doa, dukungan, semangat, serta menjadi bagian dari perjalanan penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini;
11. Kepada Luna, Lexi, Loli, Snow, Nior, dan Milo, kucing-kucing kesayangan penulis, yang sudah menemani dan menjadi penghibur selama proses penyusunan skripsi;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini; dan
13. Saya sendiri, Najwa Shauma Maghfirah, atas semua kerja keras dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik dan percaya dengan kemampuan diri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

ABSTRAK – DALAM BAHASA INDONESIA

Najwa Shauma Maghfirah. 2026. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi. Pembimbing: Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M.; Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.; Dr. Widyarfendhi, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan; (2) peran motivasi kerja dalam memoderasi pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan yang berjumlah 51 orang. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja; dan (2) Motivasi Kerja tidak memoderasi pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Kata kunci: Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Perusahaan Telekomunikasi

ABSTRACT – IN ENGLISH

Najwa Shauma Maghfirah. 2026. The Effect of Organizational Culture on Job Satisfaction among Employees of PT Telkom Indonesia (South Borneo Telecommunication Region) with Work Motivation as a Moderating Variable. Supervisor: Dr. Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M.; Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.; Dr. Widyarfendhi, S.E., M.Si.

This study aims to determine and analyze: (1) the effect of organizational culture on employee job satisfaction at PT. Telkom Indonesia, South Kalimantan Telecommunications Region; (2) the role of work motivation in moderating the effect of organizational culture on employee job satisfaction at PT. Telkom Indonesia, South Kalimantan Telecommunication Region.

This study uses a quantitative research method with descriptive analysis. The research population consists of all 51 employees at PT Telkom Indonesia, South Kalimantan Telecommunications Region. A saturated sampling technique was used, meaning the entire population was included as the research sample. Data were collected via questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the aid of SmartPLS 4.0 software.

The findings shows that: (1) Organizational Culture has a positive and significant effect on Job Satisfaction; and (2) Work Motivation does not moderate the relationship between Organizational Culture and Job Satisfaction.

Keywords: Organizational behavior, Job Satisfaction, Work Motivation, Telecommunication Company.

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
LEMBAR BERITA ACARA HASIL UJIAN SKRIPSI.....	vi
SALINAN SERTIFIKAT UJI PLAGIASI	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK – DALAM BAHASA INDONESIA.....	xii
ABSTRACT – IN ENGLISH	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Budaya Organisasi	15
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	20
2.1.3 Motivasi Kerja	24
2.2 Keterkaitan Antar Variabel	27
2.2.1 Keterkaitan Antara Variabel Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja	27
2.2.2 Peran Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi.....	29
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya	32
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL (MODEL PENELITIAN) DAN HIPOTESIS.....	41

3.1 Kerangka Konseptual.....	41
3.2 Hipotesis.....	41
3.2.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja.....	42
3.2.2 Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja	44
BAB IV METODE PENELITIAN	46
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	46
4.2 Jenis Penelitian.....	46
4.3 Tempat /Lokasi Penelitian.....	47
4.4 Unit Analisis	47
4.5 Populasi dan Sampel.....	48
4.5.1 Populasi.....	48
4.5.2 Sampel	49
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	50
4.6.1 Variabel	50
4.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	52
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	54
4.7.1 Data Primer	54
4.7.2 Data Sekunder.....	57
4.8 Teknik Analisis Data	58
4.8.1 Statistik Deskriptif.....	58
4.8.2 <i>Structural Equation Model – Partial Least Squares (SEM-PLS)</i>	58
4.8.3 Tahap Analisis.....	59
4.8.4 Uji Hipotesis	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	64
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
5.1.1 Identitas Objek Penelitian.....	64
5.1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan	65
5.2 Hasil dan Analisis.....	66
5.2.1 Karakteristik Responden.....	66
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	72

5.2.3 Analisis Data	80
5.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	94
5.2.5 Pembahasan Hasil Penelitian	95
5.2.6 Implikasi Hasil Penelitian	100
5.2.7 Keterbatasan Penelitian	101
BAB VI PENUTUP	103
6.1 Kesimpulan.....	103
6.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	32
Tabel 4.1 Data Populasi.....	48
Tabel 4.2 Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 4.3 Intrumen Skala Likert.....	55
Tabel 4.4 Kategori Skala.....	57
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	67
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	68
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Kerja.....	70
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	71
Tabel 5.7 Kategorisasi Penilaian Skor Rata-rata Responden.....	72
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Budaya Organisasi.....	73
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja.....	76
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja.....	78
Tabel 5.11 Hasil <i>Outer Loading</i>	83
Tabel 5.12 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	84
Tabel 5.13 Hasil <i>Cross Loading</i>	85
Tabel 5.14 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	87
Tabel 5.15 Hasil <i>Heterotrait_Monotrait Ratio (HTMT)</i>	88
Tabel 5.16 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	89
Tabel 5.17 Hasil <i>Composite Reliability</i>	90
Tabel 5.18 Hasil <i>R-Square</i>	91
Tabel 5.19 Hasil <i>F-Square</i>	92
Tabel 5.20 Hasil <i>Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)</i>	93
Tabel 5.21 Hasil Uji Hipotesis.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 5.1 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Kalimantan Selatan.....	65
Gambar 5.2 Grafik <i>Output SEM-PLS</i>	82
Gambar 5.3 Grafik <i>Output Bootsrapping</i>	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Tabel Kritikal Reveiw Jurnal.....	112
Lampiran II: Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian.....	123
Lampiran III: Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran IV: Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	136
Lampiran V: Grafik <i>Output PLS-Algorithm & Bootsapping</i>	141
Lampiran VI: Uji <i>Outer Model</i>	143
Lampiran VII: Uji <i>Inner Model</i>	146