

TESIS

PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM MEMEDIASI PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI KOTABARU

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



OLEH :

YUNITA SITINJAK

NIM. 2420318720002

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

2026

TESIS

PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM MEMEDIASI PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI KOTABARU

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



OLEH :

YUNITA SITINJAK

NIM. 2420318720002

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

2026

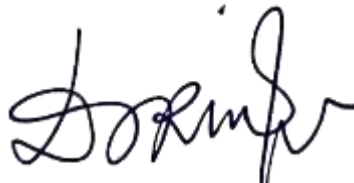
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : **Peran *Organizational Citizenship Behavior* dalam
Memediasi Pengaruh Kepemimpinan
Transformasional dan Kecerdasan Emosional
terhadap Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri
Kotabaru**

Nama : **Yunita Sitinjak**

NIM : **2420318720002**

Pembimbing



Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si.
NIP 196912211997022005

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



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

Tanggal Lulus : 11 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

**Peran *Organizational Citizenship Behavior* dalam Memediasi Pengaruh
Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional terhadap
Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Kotabaru**

TESIS

Oleh

YUNITA SITINJAK

NIM. 2420318720002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)

Pada Tanggal : 11 Juli 2026

Susunan Tim Penguji

Ketua,

Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M.

NIP 197210102003122002

Sekretaris,

Dr. Hj. Hastin Uni Anisah, S.E., M.M.

NIP 197807142003122002

Pembimbing,

Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si.

NIP 19691221 199702 2005

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat

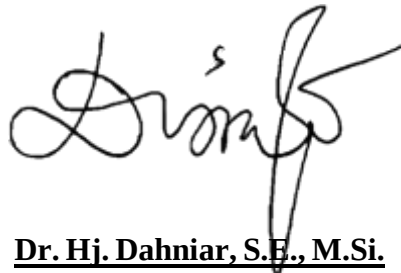
Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M

NIP 197210102003122002

PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Publikasi Ilmiah ini Telah Diperiksa dan Disetujui
Untuk Dipublishkan Pada Jurnal Ilmiah

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dahniar', with a stylized flourish extending from the end.

Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si.
NIP 196912211997022005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UJI PLAGIASI

Sertifikat

No. 123/UN8.1.12.2/UJI-PLAGIASI/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:

YUNITA SITINJAK

2420318720002

Judul Tesis:

PERAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DALAM MEMEDIASI PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI KOTABARU

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Tugas Akhir dengan Indeks kurang dari 20%

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor No. 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 22 Juni 2026

Mengetahui,

Wakil Dekan I,


Dr. Muzdalifah, S.E., M.Si.
NIP. 19720410 199702 2 003

Koordinator Uji Plagiasi Pascasarjana FEB


Utama Ahmed Dima, S.A.M., Sc.
NIP. 199304112024061002

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

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

**“PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM MEMEDIASI
PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI
KOTABARU”**

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 pustaka.

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 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Kotabaru, 22 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Yunita Sitinjak
NIM. 2420318720002

ABSTRACT

Yunita Sitinjak. The Role of Organizational Citizenship Behavior in Mediating the Effect of Transformational Leadership and Emotional Intelligence on Employee Performance at the Kotabaru District Court. Dahniar (Supervisor).

Keywords: *Transformational Leadership, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Performance, SEM-PLS.*

This research aims to analyze the effects of Transformational Leadership and Emotional Intelligence on Employee Performance, with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a mediating variable, at the Kotabaru District Court. This research is motivated by the importance of improving employee performance to support the quality of public services in the judicial sector, as well as by the phenomenon of relatively frequent leadership changes, imbalances in employee distribution, and the suboptimal implementation of Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees at the Kotabaru District Court.

This research employed a quantitative approach using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method, assisted by SmartPLS 4 software. The population consisted of all employees of the Kotabaru District Court, totaling 40 employees. A census sampling technique was used, in which the entire population served as research respondents. Data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using PLS-SEM to examine both direct and indirect relationships among variables.

The results indicate that Transformational Leadership has a significant negative effect on Employee Performance. Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Employee Performance. Transformational Leadership and Emotional Intelligence have positive and significant effects on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Furthermore, Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a positive and significant effect on Employee Performance. The findings of this study suggest that enhancing employees' Emotional Intelligence is an important factor in improving both Employee Performance and Organizational Citizenship Behavior (OCB). In addition, the implementation of Transformational Leadership should be tailored to organizational characteristics and employee workloads to achieve optimal performance.

Banjarmasin, July 19, 2026

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd

NIP. 197710232001122003

ABSTRAK

Yunita Sitinjak, Peran *Organizational Citizenship Behavior* dalam Memediasi Pengaruh Kepemimpinan Transformatif dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Kotabaru. Dahniar (Pembimbing)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan Transformatif dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi pada Pengadilan Negeri Kotabaru. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kinerja pegawai dalam mendukung kualitas pelayanan publik di lingkungan peradilan, serta adanya fenomena pergantian pimpinan yang relatif tinggi, ketidakseimbangan distribusi pegawai, dan belum optimalnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pengadilan Negeri Kotabaru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Pengadilan Negeri Kotabaru yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus, sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala *Likert* dan dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformatif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Kepemimpinan Transformatif dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Temuan pada penelitian ini memberikan pernyataan bahwa peningkatan Kecerdasan Emosional pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan Kinerja Pegawai dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu, penerapan Kepemimpinan Transformatif perlu disesuaikan dengan karakteristik organisasi dan beban kerja pegawai terutama pada organisasi sektor publik dengan frekuensi pergantian pimpinan yang tinggi agar dapat memberikan dampak yang optimal terhadap kinerja.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformatif, Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kinerja Pegawai, SEM-PLS.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat Menyusun karya ilmiah tesis dengan judul “Peran *Organizational Citizenship Behavior* dalam Memediasi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Kotabaru” dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian tesis ini tentu tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini. Selanjutnya diucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. sebagai Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Ahmad Yunani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan dukungan dan fasilitas bagi pelaksanaan serta penyelesaian tesis ini.
3. Ibu Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si. sebagai pembimbing utama yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulisan tesis ini.
4. Ibu Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M. sebagai ketua penguji tesis yang telah memberikan pengarahan serta perbaikan penulisan tesis ini. Sekaligus Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M. sebagai anggota penguji tesis yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi pascasarjana Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bantuan serta kemudahan kepengurusan administratif selama penulisan dan penyusunan tesis.

7. Suami saya yang selalu membantu dan memberikan dorongan setulus hati dalam menyelesaikan studi program pascasarjana dan anak saya tercinta.
8. Ibu saya dan Ibu Mertua, kakak, abang dan adik-adik, serta saudara-saudara yang telah memberikan doa serta motivasi dalam penyelesaian tesis.
9. Para Pimpinan (Bapak Ketua Pengadilan Negeri Kotabaru, Bapak Wakil Ketua Pengadilan Negeri Kotabaru, Bapak Sekretaris dan Bapak Panitera) dan Rekan-rekan kerja di Pengadilan Negeri Kotabaru yang selalu mendukung dan melancarkan proses perkuliahan S2 saya dari mulai awal hingga akhir.
10. Seluruh rekan-rekan Magister Manajemen saya satu kelas yang saling mendukung untuk melalui perjuangan bersama-sama.

Diharapkan tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta bermanfaat bagi adik-adik junior yang akan menempuh pendidikan pascasarjana program studi Magister Manajemen.

Terima Kasih.

Kotabaru, 22 Juni 2026



Yunita Sitinjak
NIM. 2420318720002

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

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

**“PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM MEMEDIASI
PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI
KOTABARU”**

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 pustaka.

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 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Kotabaru, 22 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Yunita Sitinjak
NIM. 2420318720002

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang Masalah	17
1.2 Rumusan Masalah	28
1.3 Tujuan Penelitian	29
1.4 Manfaat Penelitian.....	30
1.5 Sistematika Penelitian	31
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	33
2.1 Landasan Teori.....	33
2.1.1 Kinerja Pegawai (<i>Employee Performance</i>)	33
2.1.2 Kepemimpinan Transformasional (<i>Transformational Leadership</i>).....	40
2.1.3 Kecerdasan Emosional (<i>Emotional Intelligence</i>)	46
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	52
2.1.5 Keterkaitan antara Kepemimpinan Transformasional dengan Kinerja Pegawai	57
2.1.6 Keterkaitan antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Pegawai	59
2.1.7 Keterkaitan antara Kepemimpinan Transformasional dengan <i>OCB</i>	60
2.1.8 Keterkaitan antara Kecerdasan Emosional dengan <i>OCB</i>	62
2.1.9 Keterkaitan antara <i>OCB</i> dengan Kinerja Pegawai	63
2.1.10 Keterkaitan Kepemimpinan Transformasional dengan Kinerja Pegawai yang dimediasi oleh <i>OCB</i>	65
2.1.11 Keterkaitan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Pegawai yang dimediasi oleh <i>OCB</i>	67

2.2	Penelitian Terdahulu	68
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL & HIPOTESIS PENELITIAN.....		78
3.1	Kerangka Konseptual	78
3.2	Hipotesis Penelitian	79
3.2.1	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Pegawai	80
3.2.2	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai	81
3.2.3	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>OCB</i>	84
3.2.4	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>OCB</i>	87
3.2.5	Pengaruh <i>OCB</i> terhadap Kinerja Pegawai	90
3.2.6	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh <i>OCB</i>	91
3.2.7	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh <i>OCB</i>	94
BAB IV METODE PENELITIAN		97
4.1	Jenis dan Tempat Penelitian.....	97
4.2	Unit Analisis	98
4.3	Populasi dan Ukuran Sampel.....	98
4.3.1	Populasi	98
4.3.2	Ukuran Sampel	99
4.4	Metode Pengambilan Sampel	99
4.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	100
4.6	Pengukuran Data	101
4.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	102
4.7.1	Uji Validitas	102
4.7.2	Uji Reliabilitas.....	103
4.8	Pengumpulan Data.....	104
4.9	Metode Analisis Data	104
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....		111
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	111
5.1.1	Sejarah Pengadilan Negeri Kotabaru.....	111
5.1.2	Visi dan Misi Pengadilan Negeri Kotabaru	112
5.1.3	Tujuan Pengadilan Negeri Kotabaru	112
5.1.4	Organisasi Pengadilan Negeri Kotabaru.....	114
5.2	Karakteristik Responden Penelitian.....	115
5.3	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	121
5.4	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	132

5.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	150
5.5.1	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai	153
5.5.2	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai	158
5.5.3	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap OCB	160
5.5.4	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB	162
5.5.5	Pengaruh OCB terhadap Kinerja Pegawai	164
5.5.6	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh OCB.....	166
5.5.7	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh OCB. 169	
5.6	Implikasi Hasil Penelitian.....	171
5.7	Keterbatasan Penelitian	179
BAB VI PENUTUP		182
6.1	Kesimpulan.....	182
6.2	Saran	185
DAFTAR PUSTAKA		191
LAMPIRAN		199

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Daftar Ketua Pengadilan Negeri Kotabaru Periode 2015 s.d 2026	20
Tabel 1. 2. Data Pegawai Pada Pengadilan Negeri Kotabaru	23
Tabel 2. 1. Indikator Employee Performance	39
Tabel 2. 2. Indikator Transformational Leadership	46
Tabel 2. 3. Indikator Emotional Intelligence	51
Tabel 2. 4. Indikator Organizational Citizenship Behavior	56
Tabel 2. 5. Penelitian Terdahulu	69
Tabel 4. 1. Rincian Jumlah Pegawai yang dijadikan Populasi	98
Tabel 4. 2. Definisi Operasional Variabel	100
Tabel 4. 3. Skor Jawaban Kuesioner	102
Tabel 5. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	115
Tabel 5. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	116
Tabel 5. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	118
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	119
Tabel 5. 5. Kriteria Penilaian Variabel Penelitian	122
Tabel 5. 6. Hasil Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Transformasional	123
Tabel 5. 7. Hasil Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional	126
Tabel 5. 8. Hasil Responden Terhadap Variabel OCB	128
Tabel 5. 9. Hasil Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	130
Tabel 5. 10. Hasil Pengujian Convergent Validity (Outer Loading)	134
Tabel 5. 11. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)	136
Tabel 5. 12. Hasil Pengujian Convergent Validity (Average Variance Extracted)	139
Tabel 5. 13. Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	141
Tabel 5. 14. Hasil Pengujian Composite Reliability	142
Tabel 5. 15. R-Square	144
Tabel 5. 16. F-Square	146
Tabel 5. 17 Q-Square	147
Tabel 5. 18. Hasil Uji Hipotesis Penelitian (Bootstrapping)	151
Tabel 5. 19. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh X1 terhadap Y	154
Tabel 5. 20. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh X2 terhadap Y	158
Tabel 5. 21. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh X1 terhadap Z	160
Tabel 5. 22. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh X2 terhadap Z	162
Tabel 5. 23. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Z terhadap Y	165
Tabel 5. 24. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh XI terhadap Y Melalui Z	166
Tabel 5. 25. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh X2 terhadap Y Melalui Z	169

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Data Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Kotabaru 2021 - 2025	21
Gambar 3. 1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	78
Gambar 5. 1. Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Kotabaru.....	114
Gambar 5. 2. Hasil Uji Evaluasi Model.....	150

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Critical Review	199
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian	223
Lampiran 3 : Pengembangan Instrumen Kuesioner	228
Lampiran 4 : Data Penelitian	232
Lampiran 5 : Hasil Uji SMARTPLS 4.0.....	238