

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR (OCB)
DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI
PADA CV. STINLLY BERKAT KASIH
DI KOTA KUPANG**

TESIS



Oleh :

OMEGA STINLLY CECILIA AMALO

NIM. : 811231016

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2025**

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR (OCB)
DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI
PADA CV. STINLLY BERKAT KASIH
DI KOTA KUPANG**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister
pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Oleh :
OMEGA STINLLY CECILIA AMALO
NIM. : 811231016

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2025**

SERTIFIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang:

Nama : Omega Stinlly Cecilia Amalo

NIM : 811231016

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis dengan judul: **“Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Produktivitas Karyawan Dengan *Organizational Citizen Behavior* (OCB) Dan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Cv. Stinlly Berkat Kasih Di Kota Kupang”** adalah hasil karya yang dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Februari 2025 sampai Juli 2025 Bukan merupakan duplikasi tesis yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Kupang, 25 September 2025
Yang membuat pernyataan,



Omega Stinlly Cecilia Amalo

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR (OCB) DAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI PADA
CV. STINLLY BERKAT KASIH
DI KOTA KUPANG**

TESIS



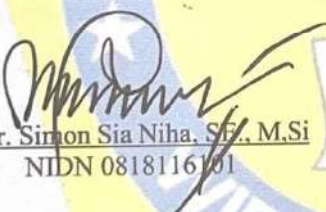
Oleh :
OMEGA STINLLY CECILIA AMALO

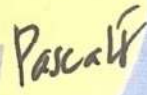
NIM. : 811231016

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota


Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN 0818116101


P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA
NIDN 08 260476 03



Mengesahkan,
Ketua Program Studi


P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA
NIDN 08 260476 03

TESIS
**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR (OCB) DAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI PADA
CV. STINLLY BERKAT KASIH
DI KOTA KUPANG**

Oleh

NAMA : OMEGA STINLLY CECILIA AMALO

NIM : 8112316

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada

Tanggal, 25 September 2025

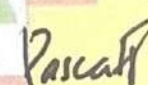
dan dinyatakan LULUS

Dewan Penguji

Ketua,


Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN 0818116101

Sekertaris,


P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA
NIDN 08 260476 03

Anggota:

1. Dr. Henny A. Manafe, SE., MM :
2. Dr. Agapitus H. Kaluge, M.Pd :
3. Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si :

Kupang, 25 September 2025

Mengesahkan


Dr. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN: 0819066703


P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA
NIDN: 0826047603

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta atas dukungan, doa, dan cinta dari orang-orang terkasih, akhirnya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan penuh kebanggaan dan kebahagiaan, saya mempersembahkan karya ini dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Tuhan Yang Maha Esa**, atas penyertaan, kekuatan, dan rahmat-Nya yang tiada henti. Hanya karena kasih dan anugerah-Nya hasil penelitian tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. **Ayahanda Stefanus Amalo, S.Pt, MP., dan Ibunda Agustina Kupa, S.H.,** yang telah menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan ketulusan tanpa batas. Tak terhingga syukurku atas cinta, pengorbanan, dan doa yang selalu mengiringi langkah ini. Terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk Bapak dan Ibu tercinta.
3. **Adik Amelia Monica Stinlly Amalo, S. Ab,** yang selalu memberikan semangat dan dukungan dengan penuh keceriaan serta membantu berbagi beban.
4. **Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar,** khususnya Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si. dan P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA., serta para dosen penguji Dr. Henny Manafe, SE., M.M. dan Dr. Agapitus Hengky Kaluge, M.Pd. Terima kasih atas ilmu, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan dengan tulus dan sabar. Jasa dan keteladanan Bapak dan Ibu akan selalu menjadi pijakan dalam langkah akademik saya.

5. **Almamater tercinta, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**, yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu dan berkembang, sebagai pribadi dan akademisi. Semoga karya ini menjadi sumbangsih kecil bagi nama baik dan kemajuan almamater.
6. **Untuk dunia penelitian ilmiah**, khususnya dalam bidang manajemen, semoga hasil karya ini dapat memberikan kontribusi nyata, memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi dan inspirasi bagi peneliti berikutnya.
7. **Untuk Diri saya sendiri**, Karena sudah berjuang dan mau bangkit dari kegagalan untuk menuntaskan studi lanjutan.

HALAMAN MOTTO

God is within her, she will not fall;

God will help her at break of day

Paslm 46:5

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “*Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Produktivitas Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi pada CV. Stinlly Berkat Kasih di Kota Kupang*” ditulis oleh Omega Stinlly Cecilia Amalo (811231016) di bawah bimbingan Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si sebagai Pembimbing I dan P. Dr. Paskalis Seran, SVD sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antara motivasi kerja, komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap produktivitas karyawan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis data berupa data primer, yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala Likert kepada responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara sensus, yaitu dengan melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian, yang berjumlah 62 karyawan CV. Stinlly Berkat Kasih di Kota Kupang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3 untuk menguji hubungan antar variabel secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa capaian skor indikator pada kelima variabel berada dalam kategori baik hingga sangat baik, dengan rincian sebagai berikut: komitmen organisasional memperoleh skor tertinggi sebesar (81,18) dan dikategorikan sangat baik; diikuti oleh produktivitas kerja (80,75), kepuasan kerja (79,65), OCB (79,41), dan motivasi kerja (77,39) yang semuanya berada dalam kategori baik.

Secara inferensial, hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, OCB, dan produktivitas. Kepuasan kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap OCB dan produktivitas, sedangkan OCB berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan. Uji mediasi mengindikasikan bahwa kepuasan kerja secara signifikan memediasi pengaruh motivasi kerja dan komitmen organisasional terhadap produktivitas. Namun, OCB hanya memediasi secara signifikan hubungan antara komitmen organisasional dan produktivitas, dan tidak berperan sebagai mediator signifikan dalam hubungan antara motivasi kerja dan produktivitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan motivasi dan komitmen organisasional dapat mendorong peningkatan produktivitas karyawan, baik secara langsung maupun melalui peningkatan kepuasan kerja dan perilaku OCB. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen sumber daya manusia dalam merancang strategi peningkatan kinerja karyawan melalui penguatan motivasi, komitmen, serta kepuasan kerja.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Produktivitas Karyawan.

ABSTRACT

This research, entitled "The Influence of Work Motivation and Organizational Commitment on Employee Productivity with Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Job Satisfaction as Mediation at CV. Stinlly Berkat Kasih in Kupang City", was conducted by Omega Stinlly Cecilia Amalo (811231016) under the supervision of Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si as the first advisor and P. Dr. Paskalis Seran, SVD as the second advisor.

The purpose of this study is to examine the direct and indirect effects of work motivation, organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior (OCB) on employee productivity. The research employs a quantitative approach using primary data collected through closed-ended questionnaires with a Likert scale. The sampling technique used is the census method, in which the entire population of 62 employees at CV. Stinlly Berkat Kasih in Kupang City was included as research respondents. Data analysis was conducted using path analysis with the assistance of SmartPLS 3 software, which allows for the examination of both direct and mediated relationships among variables.

Descriptive analysis results show that the indicator scores for all five variables fall within the good to very good category. Specifically, organizational commitment scored the highest at 81.18 (very good), followed by work productivity (80.75), job satisfaction (79.65), OCB (79.41), and work motivation (77.39), all categorized as good.

Inferentially, the findings indicate that both work motivation and organizational commitment have positive and significant effects on job satisfaction, OCB, and productivity. Job satisfaction also significantly influences OCB and productivity, while OCB significantly affects employee productivity. Mediation tests reveal that job satisfaction significantly mediates the effects of work motivation and organizational commitment on productivity. However, OCB only significantly mediates the relationship between organizational commitment and productivity and does not serve as a significant mediator between work motivation and productivity.

In conclusion, increasing work motivation and organizational commitment can enhance employee productivity, both directly and indirectly, through improvements in job satisfaction and OCB. This research provides important implications for human resource management in designing strategies to improve employee performance by strengthening motivation, commitment, and job satisfaction.

Keywords: *Work Motivation, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Productivity.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian tesis yang berjudul "*Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada CV. Stinly Berkat Kasih di Kota Kupang.*" Hasil penelitian tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Magister Manajemen.

Dalam proses penyusunan hasil penelitian tesis ini, penulis telah mendapatkan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Tuhan Yang Maha Esa**, atas penyertaan dan berkat-Nya dalam penyelesaian hasil penelitian tesis ini.
2. **P. Dr. Stefanus Lio, SVD., S.Fil., MA**, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di universitas ini. Terima kasih juga atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama saya menjalani studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. **Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan dukungan penuh serta fasilitas yang memadai selama saya

menjalani studi di fakultas ini. Terima kasih atas arahan dan kebijakan yang Ibu buat, yang mempermudah kami sebagai mahasiswa dalam menyelesaikan studi ini. Semoga apa yang telah diberikan dapat menjadi berkah dan bermanfaat bagi pengembangan akademik di masa mendatang.

4. **Pater Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA**, selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sekaligus Pembimbing II, atas kritik, saran, dan masukan yang sangat bermanfaat selama ujian tesis. Umpan balik yang diberikan telah memperkaya kualitas penelitian dan menambah wawasan saya dalam bidang studi ini.
5. **Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si**, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan arahan konstruktif serta saran-saran yang sangat berguna dalam menyempurnakan penelitian ini. Bimbingan Bapak sangat membantu saya dalam mengembangkan pemikiran dan melaksanakan penelitian dengan baik.
6. **Dr. Henny A. Manafe, SE., MM**, selaku Sekretaris Program Studi Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sekaligus Dosen Penguji I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan moral dan akademik yang tak ternilai sepanjang proses penulisan tesis ini. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, dan waktu yang Ibu berikan dalam membantu saya menyelesaikan penelitian ini.

7. **Dr. Agapitus Hengky Kaluge, M.Pd**, selaku Dosen Penguji II, atas saran dan masukan yang sangat berarti dalam proses ujian tesis ini. Kritik yang konstruktif sangat membantu saya dalam menyempurnakan tesis ini.
8. Seluruh **Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**, yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat berguna bagi saya selama menempuh pendidikan di universitas ini.
9. **Pihak CV. Stinlly Berkat Kasih**, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di perusahaan ini, serta semua karyawan yang telah berpartisipasi sebagai responden dan memberikan data yang sangat membantu dalam penelitian ini.
10. **Ayahanda Stefanus Amalo, M.Pt., dan Ibunda Agustina Kupa, S.H.**, yang selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi dalam perjalanan akademik ini serta dengan sabar memberikan kesempatan kedua setelah kegagalan sebelumnya.
11. **Adik tercinta, Amelia Monica Stinlly Amalo, S.Ab.**, yang selalu memberikan semangat dan dukungan dengan penuh keceriaan serta membantu berbagi beban.
12. **Kekasih M. Juakhim Hibu, S.Ab.**, yang selalu memberikan dukungan, menjadi rekan berbagi pemikiran dan pengalaman dalam perjalanan akademik ini, serta menunjukkan kesabaran dan dedikasi yang tinggi dalam memberikan motivasi untuk menyelesaikan hasil penelitian tesis ini.

13. **Sahabat Joaquina Saru, M.E., dan Agryan Reksi Manafe, S.Th.,** yang selalu menjadi tempat berbagi ilmu, ide, dan inspirasi.
14. **Teman-teman MM Angkatan 40,** khususnya **Lidya Trivena Lodo, S.Ak.,** yang selalu memberikan semangat serta kebersamaan yang berharga dalam menjalani masa studi ini, serta **Lyra Permata Ruchiyat, S. Ak, MM, Wening Ruchiyat, MM, Fr. Yonas Paso, CMM. SS. M.M** dan **Teguh Iman Laan, MM,** yang juga memberikan dukungan waktu dan pemikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tulisan ini.
15. **Bapak Wangsit Rumpoko,** selaku pimpinan Engineering AKHCC, dan **Ibu Inggrid Bulan,** selaku HRD AKHCC, beserta **Bapak/Ibu HOD AKHCC** yang telah memberikan dukungan moral dan inspirasi serta kesempatan untuk mengembangkan diri dan semangat yang tiada henti.
16. **Cecilia Novianty Natu, ST., MM dan Teman-teman Engineering AKHCC,** yang bukan hanya menjadi rekan kerja, tetapi juga keluarga yang selalu hadir di setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan tanpa henti, serta kesediaan untuk memahami dan menyemangati dalam berbagai situasi. Kebersamaan ini adalah energi yang tak ternilai dan menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik dan kehidupan saya.
17. **Teman-teman MAB Universitas Brawijaya 2018 dan Forum Komunikasi Mahasiswa Pascasarjana UB II,** yang masih memberikan dukungan untuk menyelesaikan hasil penelitian tesis ini. Terima kasih telah tetap mempercayai saya hingga saat ini.

Saya menyadari bahwa hasil penelitian tesis ini masih memiliki keterbatasan dan memerlukan penyempurnaan lebih lanjut. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhir kata, semoga hasil penelitian tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Kupang, 25 September 2025

Omega Stinlly Cecilia Amalo

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1 Telaah Pustaka	21
2.2 Penelitian Terdahulu	49
2.3 Kerangka Berpikir.....	55

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	63
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	63
3.3 Populasi dan Sampel.....	63
3.4 Identifikasi Variabel	66
3.5 Defenisi Operasional Variabel	68
3.6 Jenis Data	68
3.7 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	70
3.8 Teknik Analisis Data	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	81
4.2 Hasil Penelitian	92
4.3 Pembahasan Penelitian	128
4.4 Implikasi Penelitian	149

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	152
5.2 Saran	154

DAFTAR PUSTAKA.....	156
----------------------------	------------

LAMPIRAN LAMPIRAN.....	xx
-------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Turnover Karyawan CV. Stinlly Berkat Kasih 2019-2024.....	6
Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan CV. Stinlly Berkat Kasih 2019-2024	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1 Defenisi Operasional	67
Tabel 3.2 Bobot Kuisisioner.....	72
Tabel 3.3 Rentang Skala Analisis Deskriptif.....	74
Tabel 4. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 4. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan	90
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Motivasi Kerja	93
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional	94
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	96
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel <i>Organitaitonal Citizenship Behavior</i> (OCB)	97
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Produktivitas	99
Tabel 4. 9 Nilai <i>Outer Loadings</i>	104
Tabel 4. 10 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	106
Tabel 4. 11 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	109
Tabel 4. 12 Nilai <i>Cross Loading</i>	111
Tabel 4. 13 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	113
Tabel 4. 14 Nilai <i>Composite Reliability</i> (CR)	114
Tabel 4. 15 Nilai <i>R-Square</i> (R ²)	116

Tabel 4. 16 Nilai <i>Path Coefficient</i>	119
Tabel 4. 17 Nilai <i>Indirect Effect</i>	125
Tabel 4. 18 Capaian Skor Indikator	129

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Produktivitas Tenaga Kerja di Indonesia periode 2015-2022... ..	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	60
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	79
Gambar 4. 1 Skema Model <i>Partial Least Squares</i> (PLS)	102
Gambar 4. 2 Model <i>Outer Loadings</i>	105
Gambar 4. 3 Model <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	107
Gambar 4. 4 Model <i>Cross Loading</i>	110
Gambar 4. 5 Model <i>Cronbach's Alpha</i>	113
Gambar 4. 6 Model <i>Composite Reliability</i> (CR)	115
Gambar 4. 7 Model <i>R-Square</i> (R ²)	117
Gambar 4. 8 Model <i>Path Coefficient</i>	119