



**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *ACTUAL SYSTEM USE* MELALUI *INTENTION TO USE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *LAYANAN SUBSCRIPTION VIDEO ON DEMAND*  
(Studi pada Pengguna Netflix di Kota Semarang)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S-1  
Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**ANNISA PUSPITASARI**

**14030119130063**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.  
Tembalang Semarang KodePos 50275  
Tel./Faks. (024) 74605407  
www.fisip.undip.ac.id | email: fisip[at]undip.ac.id

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Annisa Puspitasari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030119130063
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bandung, 14 September 2000
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Komp. Cluster Bali 2, Jl. Kiara Indah no. A14  
Kel. Sukapura, Kec. Kiaracondong  
Kota Bandung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Skripsi yang saya tulis berjudul:

**Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use* melalui *Intention to Use* Sebagai Variabel Intervening pada Layanan *Subscription Video on Demand* (Studi pada Pengguna Netflix di Kota Semarang)**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Juni 2023

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Widayanto, S.Sos, M.Si  
NIP. 197207122005011002

Pembuat Pernyataan,

Annisa Puspitasari  
NIM. 14030119130063

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197603302003122001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use* melalui *Intention to Use* sebagai Variabel Intervening pada Layanan *Subscription Video on Demand* (Studi pada Pengguna Netflix di Kota Semarang)

Nama Penyusun : Annisa Puspitasari

Departemen : Administrasi Bisnis

Semarang, 27 Juni 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M. T.  
NIP 1964082719900110001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin  
NIP 196908221994031103


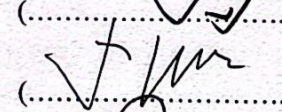
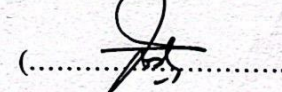
**Dosen Pembimbing:**

1. Widayanto, S.Sos, M.Si
2. Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si

  
 (.....)  
  
 (.....)

**Dosen Penguji Skripsi:**

1. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M
2. Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si
3. Widayanto, S.Sos, M.Si

  
 (.....)  
  
 (.....)  
  
 (.....)

## MOTTO

“...*And He found you lost and guided you.*”

[Ad-Dhuha:7]

## PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri, Annisa Puspitasari, yang mimpi-mimpinya mengantar dan menjaga diri ini untuk melangkah jauh.
2. Ibu Sri Puji Lestari dan Bapak Sudiyono, yang telah mengajarkan saya banyak hal: memaknai arti ikhlas, melapangkan hati, menguatkan pundak, serta mendukung dan mendoakan saya dalam segala keadaan.
3. Adik-adik, Bintang Abinusa Wicaksono dan Wisnu Aditya Nusabekti. Kekuatanku ada karena kalian ada.
4. Keluarga besar Mbah Kapandi dan Mbah Bero Harmadi yang selalu mendukung dan mendoakan.
5. Takgintang-gintang: Deatamy, Haya, Amelina, Inez, Zulfa, dan Tiyas, *my Tembalang survival kit*, yang selalu kebersamai sejak kami masih menjadi mahasiswa baru.
6. Deatamy, Haya, Fitria, Sumayyah, Rhea, Hafidz, dan Arfan. Orang-orang yang pernah mendengar cerita tentang mimpi-mimpi saya sekaligus mengaminkannya.
7. Teman-teman seperbimbingan, terutama Deki, Devita, Andini, Dika, Alya, dan Rhea yang banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Kakak-kakak, teman-teman, dan adik-adik HMPS Administrasi Bisnis 2019-2021 yang senantiasa kebersamai dan banyak membantu dalam kehidupan organisasi maupun perkuliahan.
9. Teman-teman sekolah, teman-teman UNDIP, dan teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis angkatan 2019 yang banyak kebersamai dalam banyak hal yang terjadi di kehidupan sekolah dan perkuliahan saya. Terima kasih atas dukungan, doa, serta kepercayaannya.
10. Kim Hanbin, Kim Jinhwan, Kim Jiwon, Song Yunhyeong, Kim Donghyuk, Koo Junhoe, Jung Chanwoo, Park Sungjin, Park Jaehyung, Kang Younhyun, Kim Wonpil, dan Yoon Dowoon, yang memberikan motivasi dan kekuatan pada saya lewat karya-karya, perbuatan, dan kata-kata motivasinya, sejak saya lulus SMA, *gap year*, hingga saat ini dan seterusnya.
11. Masashi Kishimoto, J.K. Rowling, dan Walt Disney, yang menciptakan dimensi baru, tempat saya untuk “kabur sejenak” dari dunia nyata.

**Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use* melalui *Intention to Use* sebagai Variabel Intervening pada Layanan *Subscription Video on Demand* (Studi pada Pengguna Netflix di Kota Semarang)**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di masa ini berdampak banyak bagi kehidupan masyarakat, salah satunya internet yang banyak berkembang seiring perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi dan internet mengubah pola perilaku konsumen, yang sebelumnya banyak mencari hiburan melalui televisi, kini banyak yang beralih untuk mencari hiburan melalui internet, salah satunya dengan layanan *subscription video on demand* (SVOD). Netflix adalah salah satu perusahaan penyedia layanan SVOD, yang pada beberapa tahun belakangan ini mengalami jumlah penurunan pengguna. Jika dibiarkan dalam jangka panjang, hal ini akan menjadi permasalahan yang mengganggu keberlangsungan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *actual system use* melalui *intention to use* sebagai variabel intervening. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability* dengan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Netflix yang bertempat tinggal tetap atau sementara di Kota Semarang. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS 3.2.9.

Hasil dari penelitian ini adalah *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap *actual system use*, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melalui *intention to use*. Hubungan *intention to use* sebagai variabel intervening adalah *partial mediation* bagi kedua variabel independen. Saran yang dapat diberikan bagi Netflix antara lain yaitu terus melakukan pengembangan platformnya serta memenuhi kebutuhan pengguna, serta memperhatikan strategi penentuan harga.

Kata kunci: *technology acceptance model*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *intention to use*, *actual system use*.

***The Impact of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Actual System Use through Intention to Use as an Intervening Variable in Subscription Video on Demand Services (Study on Netflix Users in Semarang City)***

**ABSTRACT**

*The rapid development of technology at this time has many impacts on people's lives, one of which is the internet, which has developed a lot along with technological developments. The development of technology and the internet has changed the pattern of consumer behavior, which previously sought entertainment through television, now many have switched to seeking entertainment through the internet, one of which is the subscription video on demand (SVOD) services. Netflix is one of the SVOD service provider companies, which in recent years has experienced a decline in the number of users. If left in the long term, this will be a problem that disrupts the company's sustainability.*

*This study aims to determine the impact of perceived ease of use and perceived usefulness on actual system use through intention to use as an intervening variable. The type of research used is explanatory research. Sampling was carried out using non-probability techniques with purposive sampling and accidental sampling methods. The population of this study were Netflix users who resided permanently or temporarily in Semarang City. Data processing was carried out using SmartPLS 3.2.9 software.*

*The results of this study are perceived ease of use and perceived usefulness have an influence on actual system use, both directly and indirectly through intention to use. The relationship between intention to use as an intervening variable is partial mediation for the two independent variables. Suggestions that can be given to Netflix include continuing develop its platform and meet user needs, as well as paying attention to pricing strategies.*

***Keywords: technology acceptance model, perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use, actual system use.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang atas limpahan berkah dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sepenuhnya sadar bahwa dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use* melalui *Intention to Use* Sebagai Variabel Intervening pada Layanan *Subscription Video on Demand* (Studi pada Pengguna Netflix di Kota Semarang)” ini tidak lepas dari kerjasama, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis guna menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan kesempatan menyusun skripsi kepada penulis.
3. Widayanto, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah menyempatkan waktunya untuk berdiskusi, memberikan arahan, dan masukan dengan sabar dan teliti kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah menyempatkan untuk berdiskusi, memberikan arahan, dan masukan dengan sabar dan teliti kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang memberikan bantuan dan arahan selama masa studi penulis dan sebagai dosen penguji.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, terutama kepada dosen Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu menjawab kuesioner yang saya berikan.
8. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan saran, kritik maupun masukan yang dapat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 27 Juni 2023

Penulis

Annisa Puspitasari

14030119130063



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> Error! Bookmark not defined.	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO &amp; PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	22
1.4.2 Manfaat Praktis .....	22
1.5 Kerangka Teori.....	23
1.5.1 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	23
1.5.3 Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	27
1.5.4 Persepsi Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	32
1.5.5 Minat Penggunaan ( <i>Intention to Use</i> ).....	37
1.5.6 Penggunaan Aktual Sistem ( <i>Actual System Use</i> ).....	39
1.6 Kajian Empiris .....	41
1.7 Pengaruh Antar Variabel .....	45
1.7.1 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	45
1.7.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> .....	46
1.7.3 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	47
1.7.4 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i> .....	47
1.7.5 Pengaruh <i>Intention to Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> .....	48

1.8	Hipotesis Penelitian .....	49
1.9	Definisi Konseptual .....	51
1.9.1	<i>Perceived Ease of Use</i> .....	51
1.9.2	<i>Perceived Usefulness</i> .....	51
1.9.3	<i>Intention to Use</i> .....	51
1.9.4	<i>Actual System Use</i> .....	51
1.10	Definisi Operasional .....	51
1.10.1	<i>Perceived Ease of Use</i> .....	51
1.10.2	<i>Perceived Usefulness</i> .....	52
1.10.3	<i>Intention to Use</i> .....	53
1.10.4	<i>Actual System Use</i> .....	54
1.11	Metode Penelitian.....	54
1.11.1	Tipe Penelitian .....	54
1.11.2	Populasi dan Sampel .....	55
1.11.3	Jenis Data .....	60
1.11.4	Sumber Data .....	60
1.11.5	Skala Pengukuran .....	60
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data .....	61
1.11.7	Teknik Pengolahan Data .....	62
1.11.8	Instrumen Penelitian .....	63
1.11.9	Teknik Analisis Data.....	63
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>		<b>69</b>
2.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	69
2.2	Visi & Misi Perusahaan .....	70
2.3	Simbol & Logo Perusahaan .....	71
2.4	Struktur Organisasi .....	72
2.5	Produk & Layanan.....	74
2.5.1	Layanan Online Streaming .....	74
2.5.2	<i>Mobile Games</i> (iOS & Android).....	75
2.6	Identitas Responden.....	77
2.6.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
2.6.2	Responden Berdasarkan Usia .....	78

2.6.3	Responden Berdasarkan Wilayah .....	78
2.6.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	79
2.6.5	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	80
2.6.6	Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	81
2.6.7	Responden Berdasarkan Paket Berlangganan Netflix yang Terakhir Dibeli .....	82
2.6.8	Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Paket Berlangganan Netflix dalam Satu Tahun Terakhir.....	82
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>84</b>
3.1	Analisis dan Hasil Interpretasi Penelitian.....	84
3.1.1	<i>Perceived Ease of Use</i> .....	84
3.1.2	<i>Perceived Usefulness</i> .....	93
3.1.3	<i>Intention to Use</i> .....	104
3.1.4	<i>Actual System Use</i> .....	108
3.2	Hasil Penelitian .....	112
3.2.1	<i>Evaluation of Measurement Model (Outer Model)</i> .....	112
3.2.2	<i>Evaluation of Structural Model (Inner Model)</i> .....	119
3.3	Uji Hipotesis .....	121
3.3.1	<i>Direct Effect</i> .....	122
3.3.2	<i>Indirect Effect</i> .....	126
3.3.3	Uji Mediasi .....	127
3.4	Pembahasan.....	132
3.4.1	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> .....	132
3.4.2	Pengaruh <i>Intention to Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> .....	136
3.4.3	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i> .....	138
3.4.4	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	142
3.4.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	146
3.4.6	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> melalui <i>Intention to Use</i> .....	150
3.4.7	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i> melalui <i>Intention to Use</i> .....	151
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>153</b>
4.1	Kesimpulan .....	153

4.2	Saran .....	155
4.2.1	Bagi Perusahaan.....	155
4.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	157
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>158</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>167</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022) .....	1
Gambar 1. 2. Waktu yang Dhabiskan Dengan Media .....	2
Gambar 1. 3. Alasan Utama Untuk Menggunakan Internet .....	4
Gambar 1. 4. Pelanggan Netflix Tahun 2011-2022 .....	9
Gambar 1. 5. Berita Netflix Kehilangan Pelanggan, Juni 2022 .....	10
Gambar 1. 6. Berita Netflix Kehilangan Pelanggan, Juli 2022 .....	11
Gambar 1. 7. Sebaran Responden Pra-Survey .....	12
Gambar 1. 8. Ulasan Pengguna Netflix.....	14
Gambar 1. 9. Ulasan Pengguna Netflix.....	15
Gambar 1. 10. Technology Acceptance Model .....	25
Gambar 1. 11. Model Penelitian Money & Turner (2004) .....	27
Gambar 1. 12. Model Hipotesis.....	50
Gambar 1. 13. Peta Kota Semarang .....	59
Gambar 2. 1. Simbol Netflix .....	71
Gambar 2. 2. Logo Netflix .....	72
Gambar 2. 3. Struktur Organisasi Netflix (Leadership).....	73
Gambar 2. 4. Halaman Utama Netflix di Perangkat Windows .....	74
Gambar 2. 5. Tampilan Halaman Mobile Games Netflix .....	76
Gambar 3. 1. Model PLS Algorithm.....	112
Gambar 3. 2. Model PLS Bootsapping .....	122

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perbandingan TV Tradisional dan SVOD .....	6
Tabel 1. 2. Hasil Pra-Survey Pengguna Netflix di Kota Semarang .....	13
Tabel 1. 3. Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 1. 4. Pembagian Jumlah Responden Berdasarkan Wilayah .....	58
Tabel 1. 5. Pengukuran Skala Likert.....	61
Tabel 2. 1. Rincian Harga dan Fitur Paket Berlangganan Netflix.....	75
Tabel 2. 2. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 2. 3. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia .....	78
Tabel 2. 4. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Wilayah .....	79
Tabel 2. 5. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
Tabel 2. 6. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	80
Tabel 2. 7. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	81
Tabel 2. 8. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Paket Berlangganan Netflix yang Terakhir Dibeli .....	82
Tabel 2. 9. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Paket Berlangganan Netflix dalam Kurun Waktu Satu Tahun Terakhir .....	83
Tabel 3. 1. Rekapitulasi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	85
Tabel 3. 2. Rekapitulasi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	93
Tabel 3. 3. Rekapitulasi Variabel <i>Intention to Use</i> .....	104
Tabel 3. 4. Rekapitulasi Variabel <i>Actual System Use</i> .....	109
Tabel 3. 5. Hasil <i>Outer Loading</i> .....	113
Tabel 3. 6. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	114
Tabel 3. 7. Akar <i>AVE</i> .....	114
Tabel 3. 8. Hasil Evaluasi <i>Fornell-Larcker Criteria Discriminant Validity</i> .....	115
Tabel 3. 9. Hasil Evaluasi Nilai <i>HTMT</i> .....	116
Tabel 3. 10. Hasil Evaluasi <i>Cross Loading</i> .....	116
Tabel 3. 11. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	118
Tabel 3. 12. Hasil <i>R-Square</i> .....	119

Tabel 3. 13. Nilai F-Square Effect Size .....	120
Tabel 3. 14. Hasil Path Coefficient (Direct Effect) .....	123
Tabel 3. 15. Hasil Specific Indirect Effect .....	126
Tabel 3. 16. Uji Mediasi Hipotesis 6 .....	128
Tabel 3. 17. Uji Mediasi Hipotesis 7 .....	129
Tabel 3. 18. Total Effect .....	130