

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG NIAT PERILAKU  
MENGUNAKAN APLIKASI PEMBAYARAN *ONLINE* MELALUI  
PENDEKATAN UTAUT**

**RISMA CALLISTA ATHALLAH**

**1707617066**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***ANALYSIS OF FACTORS THAT ENCOURAGE BEHAVIORAL INTENTION  
TO USE ONLINE PAYMENT APPLICATION THROUGH AN UTAUT  
APPROACH***

**RISMA CALLISTA ATHALLAH**

**1707617066**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis Is Organized as One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

**BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

**Risma Callista Athallah, 2021: Analisis Faktor-faktor yang mendorong niat perilaku menggunakan aplikasi pembayaran *online* melalui pendekatan UTAUT. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. dan Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mendorong niat perilaku menggunakan aplikasi pembayaran online melalui pendekatan UTAUT. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang berdomisili di DKI Jakarta dan pernah menggunakan OVO disertai adanya kegiatan transaksi minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Total sampel yang digunakan adalah 200 Responden. *Pilot study* dilakukan pada 30 Responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah IBM SPSS Statistik 22 dan AMOS 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, (1) *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*, (2) *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dan (3) *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*.

**Kata Kunci:** *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Behavioral Intention, Use Behavior, UTAUT*

## **ABSTRACT**

***Risma Callista Athallah, 2021: Analysis of Factors That Encourage Behavioral Intention to Use Online Payment Applications Through an UTAUT Approach. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. and Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.***

*The purpose of this study was to analyze the factors that encourage behavioral intention to use online payment application through an UTAUT Approach. The research design was used by descriptive and causal, while the sample selection technique was used by purposive sampling. The data collection method used the survey method. The population in this study are the students who lives in DKI Jakarta and they ever use the OVO Application and also they ever transacting with the application at least once in the last year. The total sample in this study amounted to 200 respondents. A pilot study was conducted on 30 respondents. The analytical tool used in this study is IBM SPSS Statistic 22 and AMOS 21. The results of this study indicate that, (1) Performance Expectancy has a positive effect on Behavioral Intention, (2) Effort Expectancy has a positive effect on Behavioral Intention and (3) Behavioral Intention has a positive effect on Use Behavior.*

**Keywords:** *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Behavioral Intention, Use Behavior, UTAUT*

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</b>			
 <b>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</b> <b>NIP 197207152001121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Ketua)	 .....	26 / 01 / 2021 .....
2.	<u>Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)	 .....	25 / 01 / 2021 .....
3.	<u>Dra. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)	 .....	21 / 01 / 2021 .....
4.	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)	 .....	28 / 01 / 2021 .....
5.	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)	 .....	25 / 01 / 2021 .....
Nama : Risma Callista Athallah No. Registrasi : 1707617066 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 14 Januari 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# LEMBAR ORISINALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Risma Callista Athallah

NIM. 1707617066

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Risma Callista Athallah  
NIM : 1707617066  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Pendidikan Bisnis  
Alamat email : [rcallistaa@gmail.com](mailto:rcallistaa@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Faktor-faktor yang mendorong niat perilaku menggunakan aplikasi pembayaran  
online melalui pendekatan UTAUT

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Januari 2021

Penulis

( Risma Callista Athallah )  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Better late than never”*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(QS. Al Insyirah : 5)

*“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur”.*

(QS. Yusuf : 87)

Bismillahirrahmannirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, Kakak dan Adik Saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi Saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita Saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Bapak Nurdin dan Ibu Terry yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang mendorong niat perilaku menggunakan aplikasi pembayaran *online* melalui pendekatan UTAUT”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat MM, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan saran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta mengarahkan dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.

5. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh mahasiswa yang berdomisili di DKI Jakarta, khususnya dari Fakultas Ekonomi UNJ yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta yaitu, Ibu Ani Suryani dan Bapak Nandang Ismail, serta Kakak dan Adik saya yaitu Delista Putri Ismayani dan Jennie Sheila Palupi yang selalu setia mendukung, memberi doa, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
9. Semua sahabat dan juga teman-teman sebangunan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Januari 2021

Risma Callista Athallah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kebaruan Penelitian .....	12
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Latar Belakang Teori.....	14
1. Deskripsi Konseptual .....	14
2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	26
B. Kerangka Teori Dan Hipotesis .....	41

1. Kerangka Teoritik .....	41
2. Perumusan Hipotesis.....	45
<b>BAB III.....</b>	<b>46</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
B. Pendekatan Penelitian .....	47
C. Populasi dan Sampel .....	48
D. Penyusunan Instrumen .....	50
E. Teknik Pengumpulan Data .....	57
F. Teknik Analisis Data.....	58
<b>BAB IV .....</b>	<b>80</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
A. Deskripsi Data.....	80
1. Profil Responden .....	80
2. Analisis Deskriptif .....	85
3. <i>Exploratory Factor Analysis</i> .....	94
4. Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) .....	102
5. <i>Fit Model</i> .....	104
6. Pengujian Hipotesis .....	106
B. Pembahasan .....	109
1. <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> .....	109
2. <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> .....	110
3. <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Use Behavior</i> .....	111
<b>BAB V.....</b>	<b>112</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>112</b>
A. Kesimpulan .....	112
B. Implikasi .....	113

C. Keterbatasan Penelitian .....	115
D. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>177</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survei Awal Faktor <i>Performance Expectancy</i> yang memengaruhi Niat perilaku menggunakan <i>mobile payment</i> .....	9
Tabel 1. 2 Hasil Survei Awal Faktor <i>Effort Expectancy</i> yang memengaruhi Niat perilaku menggunakan <i>mobile payment</i> .....	10
Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan .....	33
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal .....	36
Tabel 3. 1 Jumlah Sampel menggunakan SEM .....	50
Tabel 3. 2 Indikator <i>Use Behavior</i> .....	51
Tabel 3. 3 Indikator <i>Behavioral Intention</i> .....	52
Tabel 3. 4 Indikator <i>Performance Expectancy</i> .....	54
Tabel 3. 5 Indikator <i>Effort Expectancy</i> .....	55
Tabel 3. 6 Skala Pengukuran Likert Genap .....	57
Tabel 3. 7 Nilai <i>Loading Significant</i> EFA berdasarkan Jumlah Sampel .....	59
Tabel 3. 8 Goodness of Fit Indices .....	65
Tabel 3. 9 Jenis Kelamin Pengguna OVO .....	66
Tabel 3. 10 Usia Pengguna OVO .....	67
Tabel 3. 11 Domisili Pengguna OVO .....	67
Tabel 3. 12 Frekuensi Penggunaan OVO .....	68
Tabel 3. 13 Pendidikan Terakhir Pengguna OVO .....	69
Tabel 3. 14 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Use Behavior</i> .....	70

Tabel 3. 15 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Use Behavior</i> .....	71
Tabel 3. 16 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Use Behavior</i>	72
Tabel 3. 17 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	72
Tabel 3. 18 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	73
Tabel 3. 19 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	74
Tabel 3. 20 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	75
Tabel 3. 21 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	75
Tabel 3. 22 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	76
Tabel 3. 23 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	77
Tabel 3. 24 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	77
Tabel 3. 25 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	78
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Pengguna OVO .....	80
Tabel 4. 2 Usia Pengguna OVO .....	81
Tabel 4. 3 Domisili Pengguna OVO.....	82
Tabel 4. 4 Frekuensi Penggunaan OVO.....	83
Tabel 4. 5 Pendidikan Terakhir Pengguna OVO .....	84
Tabel 4. 6 Statistika Deskriptif Variabel <i>Use Behavior</i> .....	86
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Use Behavior</i> .....	86
Tabel 4. 8 Statistika Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	88

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Behavioral Intention</i>	88
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Variabel <i>Performance Expectancy</i>	90
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Performance Expectancy</i>	90
Tabel 4. 12 Statistika Deskriptif Variabel <i>Effort Expectancy</i>	92
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Effort Expectancy</i>	93
Tabel 4. 14 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Use Behavior</i>	94
Tabel 4. 15 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Use Behavior</i>	94
Tabel 4. 16 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Use Behavior</i>	95
Tabel 4. 17 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Behavioral Intention</i>	96
Tabel 4. 18 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Behavioral Intention</i>	96
Tabel 4. 19 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Behavioral Intention</i>	97
Tabel 4. 20 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Performance Expectancy</i>	98
Tabel 4. 21 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Performance Expectancy</i>	99
Tabel 4. 22 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i>	99
Tabel 4. 23 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel <i>Effort Expectancy</i>	100
Tabel 4. 24 Hasil Eigenvalues Variabel <i>Effort Expectancy</i>	101
Tabel 4. 25 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Effort Expectancy</i>	101



Tabel 4. 26 Jumlah Indikator pada CFA.....	103
Tabel 4. 27 Hasil Pengujian GOF <i>Full Model</i> .....	104
Tabel 4. 28 Hasil Pengujian GOF Model Fit.....	105
Tabel 4. 29 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	107
Tabel 4. 30 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model) .....	107



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 : Hasil Survei DSResearch tentang Dompot Digital yang sering digunakan .....	6
Gambar 1. 2 : Hasil voting awal perbandingan antara pengguna OVO dan Gopay	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian Peneliti .....	45
Gambar 3. 1 Grafik Jenis Kelamin Pengguna OVO .....	66
Gambar 3. 2 Grafik Usia Pengguna OVO .....	67
Gambar 3. 3 Grafik Domisili Pengguna OVO .....	68
Gambar 3. 4 Grafik Frekuensi Penggunaan OVO .....	69
Gambar 3. 5 Grafik Pendidikan Terakhir Pengguna OVO .....	70
Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin Pengguna OVO .....	80
Gambar 4. 2 Grafik Usia Pengguna OVO .....	81
Gambar 4. 3 Grafik Domisili Pengguna OVO .....	82
Gambar 4. 4 Grafik Frekuensi Penggunaan OVO .....	83
Gambar 4. 5 Grafik Pendidikan Terakhir Pengguna OVO .....	84
Gambar 4. 6 <i>Output Confirmatory Factor Analysis Full Model</i> .....	103
Gambar 4. 7 <i>Output Confirmatory Factor Analysis Fit Model</i> .....	105
Gambar 4. 8 <i>Output Hasil Pengujian Hipotesis</i> .....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi .....	127
Lampiran 2 - Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....	128
Lampiran 3 - Kuesioner Survei Awal .....	129
Lampiran 4 - Kuesioner Survei Uji Coba (Pilot Study) dan Uji Final .....	131
Lampiran 5 - Jawaban Pernyataan Responden (Pilot Study) .....	137
Lampiran 6 - Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Uji Validitas Pilot Study .....	141
Lampiran 7 - Hasil Uji Reliabilitas Pilot Study.....	146
Lampiran 8 - Data Responden Pilot Study.....	148
Lampiran 9 - Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Final .....	150
Lampiran 10 - Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Uji Validitas Kuesioner Final .....	155
Lampiran 11 - Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Final .....	160
Lampiran 12 - Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	162
Lampiran 13 - Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit.....	164
Lampiran 14 - Hasil Pengujian Hipotesis .....	166
Lampiran 15 - Data Responden Final .....	167