

**ANALISIS PERPINDAHAN LAYANAN *DIGITAL BANKING* DI
INDONESIA: PENDEKATAN MODEL *PUSH-PULL-MOORING***

ADE ILHAMULLOH

1710621003



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Manajemen dalam Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**ANALYSIS OF DIGITAL BANKING SERVICE SWITCHING IN
INDONESIA: A PUSH-PULL-MOORING MODEL APPROACH**

ADE ILHAMULLOH

1710621003



Intelligentia - Dignitas

***This thesis is written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of
Management degree in Digital Business, Faculty of Economics and Business,
State University of Jakarta***

DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM

UNDERGRADUATE PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

Ade Ilhamulloh, 2025; Analisis Perpindahan Layanan *Digital Banking* di Indonesia: Pendekatan Model *Push-Pull-Mooring*. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat konsumen dalam beralih ke layanan digital banking di Indonesia, dengan menggunakan pendekatan model *Push-Pull-Mooring* (PPM). Model ini mengidentifikasi tiga kategori faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk berpindah layanan, yaitu faktor *Push*, *Mooring*, dan *Pull*. Faktor *Push* mencakup persepsi risiko yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang digunakan saat ini. Faktor *Mooring* meliputi kebiasaan (habit) dan biaya beralih (switching cost) yang dapat menghalangi konsumen untuk berpindah layanan. Faktor *Pull* mencakup daya tarik alternatif (alternative attractiveness) dan kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness) dari layanan baru yang tersedia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan digital banking di Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing faktor terhadap niat berpindah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *Push* seperti persepsi risiko memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat berpindah, sementara faktor *Mooring* seperti kebiasaan dan biaya beralih berfungsi sebagai penghambat yang mengurangi niat tersebut. Di sisi lain, faktor *Pull*, terutama daya tarik alternatif dan kegunaan yang dirasakan, berperan signifikan dalam menarik konsumen untuk beralih ke layanan digital banking baru. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi penyedia layanan digital banking dalam merancang strategi yang dapat mengurangi persepsi risiko, menurunkan biaya beralih, dan meningkatkan daya tarik serta kegunaan layanan mereka, sehingga dapat menarik dan mempertahankan lebih banyak pelanggan.

Kata kunci: Push-Pull-Mooring, Digital Banking, Perpindahan Layanan, Niat Berpindah, Persepsi Risiko.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Ade Ilhamulloh, 2025; Analysis of the Switching of Digital Banking Services in Indonesia: A Push-Pull-Mooring Model Approach. Thesis, Jakarta: S1 Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta

This study aims to analyze the factors that influence consumers' intention to switch to digital banking services in Indonesia, using the Push-Pull-Mooring (PPM) model approach. This model identifies three categories of factors that influence consumers' decision to switch services, namely Push, Mooring, and Pull factors. Push factors include consumers' perceived risk of their current service. Mooring factors include habits and switching costs that can deter consumers from switching services. Pull factors include alternative attractiveness and perceived usefulness of new services available. This research uses a quantitative method with a survey approach, where data is collected through questionnaires distributed to users of digital banking services in Indonesia. The analysis technique used is multiple linear regression to test the influence of each factor on switching intention. The results show that Push factors such as risk perception have a significant positive influence on switching intention, while Mooring factors such as habit and switching costs serve as barriers that reduce the intention. On the other hand, Pull factors, especially the attractiveness of alternatives and perceived usefulness, play a significant role in attracting consumers to switch to new digital banking services. These findings provide important insights for digital banking service providers in designing strategies to reduce perceived risk, lower switching costs, and enhance the attractiveness and usefulness of their services, thereby attracting and retaining more customers

Keywords: Push-Pull-Mooring, Digital Banking, Service Switching, Switching Intention, Perceived Risk.

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021)-4721227, Fax: (021)-4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M.
NIP/NIDK : 195801101983031002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Adnan Kasofi, S.Pd., MBA
NIP/NIDK : 199107022023211023
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ade Ilhamulloh
No. Registrasi : 1710621003
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Judul Skripsi : Analisis Perpindahan Layanan Digital Banking di
Indonesia: Pendekatan Model Push-Pull-Mooring

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 1 Juli 2025

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M.
NIP/NIDK. 195801101983031002

Dosen Pembimbing II

Adnan Kasofi, S.Pd., MBA
NIP/NIDK. 199107022023211023

Mengetahui,
Koord. Program Studi Bisnis Digital

Dr. Ryna Parlyna, M.B.A.
NIP. 197701112008122003

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M.
NIP/NIDK : 195801101983031002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Adnan Kasofi, S.Pd., MBA
NIP/NIDK : 199107022023211023
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ade Ilhamulloh
No. Registrasi : 1710621003
Program Studi : Bisnis Digital
Judul Proposal Penelitian : Menganalisis Perpindahan Layanan Digital Banking di Indonesia: Pendekatan Model Push-Pull-Mooring

untuk mengikuti Seminar Proposal Penelitian.

Jakarta, 5 Mei 2025

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M.
NIP. 195801101983031002

Dosen Pembimbing II

Adnan Kasofi, S.Pd., MBA
NIP. 199107022023211023

Mengetahui,
Koord. Program Studi Bisnis Digital

Ryna Parlyna, M.B.A.
NIP. 197701112008122003

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohammad Rizka, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ryna Pariyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Ketua)		17/7/2025
2	Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd NIP (Penguji Ahli 1)		17/7/2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, M.S.M NIP (Penguji Ahli 2)		17/7/2025
4	Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M. NIP. 195801101983031002 (Pembimbing 1)		17/7/2025
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		17/7/2025
Nama : Ade Ilhamulloh No. Registrasi : 1710621003 Program Studi : Bisnis Digital Tanggal Lulus : 17/7/2025			

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

F072020

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
[Laman fe.unj.ac.id](http://Laman.fe.unj.ac.id)

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

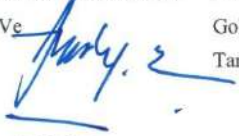
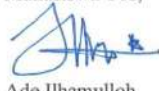
Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Ade Ilhamulloh
2. No. Registrasi : 1710621003
3. Program Studi : Bisnis Digital

Menerangkan menulis Skripsi dengan judul :

Menganalisis Perpindahan Layanan *Digital Banking* di Indonesia: Pendekatan Model Push-Pull-Mooring

Dosen Pembimbing Skripsi yang diajukan :

Pembimbing Pertama :		Pembimbing Kedua:	
Nama	: Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M.	Nama	: Adnan Kasofi, S.Pd., MBA
NIP	: 195801101983031002	NIP	: 199107022023211023
Golongan	: IVe	Golongan	:
Tanda Tangan	: 	Tanda Tangan	: 
Menyetujui Koordinator Prodi Bisnis Digital  <u>Ryna Parlyna, M.B.A.</u> NIP. 197701112008122003		Jakarta, <u>5</u> Mei 2025 Mahasiswa Ybs,  <u>Ade Ilhamulloh</u> No.Reg. 1710621003	

Catatan:

- Diketuk rangkap dua (Program Studi, dan Ybs)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proposal Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Proposal Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di 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, 17 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Ade Ilhamulloh

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : ADE ILHAMULLOH
NIM : 1710621003
Fakultas/Prodi : EKONOMI DAN BISNIS / BISNIS DIGITAL
Alamat email : adeilhamulloh@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 PERPINDAHAN LAYANAN DIGITAL BANKING DI INDONESIA
PENDEKATAN MODEL PUSH-PULL-MOORING

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

Penulis


(ADE ILHAMULLOH)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat Menyusun dan menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Perpindahan Layanan *Digital Banking* di Indonesia: Pendekatan Model *Push-Pull-Mooring*”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dalam Bisnis Digital (S.Bns.), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti mendapat dukungan dan saran dari berbagai pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini peneliti berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhammad Rizan, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M. dan Adnan Kasofi, S.Pd., MBA selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik
4. Dosen-dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu serta memberi pengarahan dalam studi yang peneliti tempuh
5. Staf program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberkasan

terutama mba Hani yang telah menemani perjuangan saya sebagai ketua angkatan.

6. Kedua orang tua peneliti, Ibu Solikah dan Bapak Suhandi, yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman S1 Bisnis Digital Angkatan 2021 yang telah memberikan motivasi kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi.
8. Dengan segala rasa syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan inspirasi sepanjang perjalanan ini.
9. Kepada saya yang selalu percaya pada diri sendiri, bahkan saat saya meragukan kemampuan diri, yang memilih saya meskipun saya merasa tidak layak, dan yang selalu mengingatkan bahwa kerja keras dan dedikasi akan membuahkan hasil, pencapaian ini adalah milik 'saya' bersama. Terima kasih atas kehadiran, pengorbanan, dan segala dukungan yang telah membuat semua ini mungkin terjadi. Skripsi ini saya persembahkan untuk semua.

Peneliti berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ANALISIS PERPINDAHAN LAYANAN <i>DIGITAL BANKING</i> DI INDONESIA: PENDEKATAN MODEL <i>PUSH-PULL-MOORING</i>	i
ANALYSIS OF DIGITAL BANKING SERVICE SWITCHING IN INDONESIA: A <i>PUSH-PULL-MOORING</i> MODEL APPROACH.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	viii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
LEMBAR PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16

1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	18
1.5 Batasan Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 <i>Digital Banking</i>	21
2.1.2 Model Push-Pull-Mooring (PPM)	22
2.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
2.2.1 Variabel <i>Push</i>	26
2.2.2 Variabel <i>Mooring</i>	32
2.2.3 Variabel <i>Pull</i>	40
2.2.4 Outcome	47
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	50
2.3.1 Push Factors (Push Factors)	51
2.3.2 Mooring Effect (Efek Penahan)	51
2.3.3 Pull Factors (Pull Factors)	52
2.3.4 Switching Intention (SI)	53
2.3.5 Hipotesis yang Diuji	53

2.4 Penelitian Terdahulu.....	56
2.5 Kesimpulan	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	63
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	63
3.2 Metode Penelitian	64
3.2.1 Pendekatan Penelitian	64
3.2.2 Desain Penelitian	66
3.3 Populasi dan Sampel	68
3.3.1 Populasi Penelitian & Teknik Pengambilan Sampel.....	68
3.4 Pengembangan Instrumen.....	72
3.4.1 Definisi Konseptual dan Operasional	72
3.5 Teknik Pengumpulan Data	77
3.5.1 Kuesioner	77
3.6 Langkah-langkah Pengumpulan Data.....	82
3.7 Teknik Analisis Data	83
3.8 Pertimbangan Etis	90
3.8.1 Informed Consent (Persetujuan yang Diberikan dengan Informasi yang Jelas)	90
3.8.2 Kerahasiaan dan Penggunaan Data	91
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	92

4.1 Deskripsi Data.....	92
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	92
4.1.2 Deskripsi Data.....	94
4.2 Hasil	97
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	97
4.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	100
4.2.3 Uji Hipotesis dan Efek Moderasi.....	104
4.3 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Switching Intention</i> (Faktor <i>Push</i>).....	110
4.4 Pengaruh Habit dan Switching Cost terhadap Switching Intention (Faktor Mooring)	113
4.5 Pengaruh <i>Alternative Attractiveness</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Switching Intention</i> (Faktor <i>Pull</i>).....	116
4.6 Temuan Penelitian.....	119
4.7 Kesimpulan Hipotesis	121
BAB V PENUTUP.....	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Implikasi	128
5.2.1 Implikasi Teoritis	128
5.2.2 Implikasi Praktis	129
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	131

5.4 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	131
DAFTAR PUSTAKA.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Transaksi Bank Digital di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Perkembangan Sektor Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK), Aset Keuangan Digital, dan Aset Kripto.....	3
Gambar 1. 3 Top Bank Digital di Asia berdasarkan The Banker 2025	5
Gambar 1. 4 Preferensi responden terhadap layanan eChannel dalam tiga tahun terakhir khususnya pada Layanan Bank yang Paling Aktif Digunakan.....	10
Gambar 1. 5 Data keluhan utama untuk layanan <i>eChannel & Digital Banking</i>	11
Gambar 1. 6 Data pengguna membuka rekening bank digital	11
Gambar 1. 7 Penggunaan e-money dari tahun ke tahun	12
Gambar 1. 8 Penggunaan QRIS dari tahun ke tahun	12
Gambar 1. 9 Frekuensi <i>Top Up e-money</i>	12
Gambar 1. 10 Pola long-tail pada layanan digital dan mobile banking	13
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian Sumber: Diolah oleh peneliti.....	51
Gambar 3. 1 Langkah pengumpulan data Sumber: Diolah oleh peneliti	82
Gambar 4. 1 Path coefficient validitas awal	98
Gambar 4. 2 Path coefficient bootstrapping	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	150
Lampiran 2 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	153
Lampiran 3 Lembar Perbaikan SUP	154
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	156
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	157
Lampiran 6 Riwayat Hidup.....	158



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun, 2022 - 2024	6
Tabel 1. 2 Perbandingan Top 6 Bank Digital di Indonesia	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 3. 1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	64
Tabel 3. 2 Skala Likert	67
Tabel 3. 3 Populasi dan Sampel Penelitian	71
Tabel 3. 4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	75
Tabel 3. 5 Instrumen Penelitian (Kuesioner dan Skala).....	77
Tabel 3. 6 Teknik Pengumpulan Data	83
Tabel 3. 7 Teknik Analisis Data	90
Tabel 4. 1 Deskripsi profil responden	92
Tabel 4. 2 Deskripsi data statistik	95
Tabel 4. 3 Outer loadings	98
Tabel 4. 4 Reliabilitas.....	100
Tabel 4. 5 Koefisien determinasi.....	101
Tabel 4. 6 Q^2 Predictive Relevance	102
Tabel 4. 7 Multikolinearitas	103
Tabel 4. 8 Rangkuman uji hipotesis dan moderasi.....	105
Tabel 4. 9 Penarikan hipotesis.....	108
Tabel 4. 10 Interpretasi Lengkap.....	108