

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP-ORIENTED LEADERSHIP BEHAVIOR* DAN *IMPLEMENTATION OF A CAREER DEVELOPMENT SYSTEM* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Luthfita Delphinerisye Joantona**

**NIM : 43120120012**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2025**

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP-ORIENTED LEADERSHIP BEHAVIOR* DAN *IMPLEMENTATION OF A CAREER DEVELOPMENT SYSTEM* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Luthfita Delphinerisye Joantona  
NIM : 43120120012**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2025**

## SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luthfita Delphinerisye Joantona  
NIM : 43120120012  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Relationship-Oriented Leadership Behavior* dan *Implementation of a Career Development System* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1)

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).



Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2025



Luthrita Delphinerisye Joantona  
NIM 43120120012

	<b>BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

## SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

**Nama** : LUTHFITA DELPHINERISYE JOANTONA  
**NIM** : 43120120012  
**Fakultas / Program Studi** : FEB / Manajemen  
**Jenis** : Skripsi  
**Judul Tugas Akhir** : ANALISIS PENGARUH RELATIONSHIP-ORIENTED LEADERSHIP BEHAVIOR DAN IMPLEMENTATION OF A CAREER DEVELOPMENT SYSTEM TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus di Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1)  
**Hasil Pengecekan Turnitin** : 25%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **25%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS  
 MERCU BUANA

Jakarta, 12 August 2025  
**Kepala Biro Perpustakaan**



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**Ket:** Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

-----  
 2025/Agustus/12/0000000344/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Luthfita Delphinerisye Joantona  
NIM : 43120120012  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Relationship-Oriented Leadership Behavior* dan *Implementation of a Career Development System* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1)  
Tanggal Sidang : 28 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing

  
Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1  
Manajemen

  
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

  
Dudi Permana, Ph.D

LPTA-09255769



QR or [click here](#) to  
Verification

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Proposal Skripsi ini adalah “ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Skripsi ini adalah **“Analisis Pengaruh *Relationship-Oriented Leadership Behavior* dan *Implementation of a Career Development System* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.**

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan dan semangat yang tiada hentinya telah diberikan kepada penulis. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam pembuatan skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan staff Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang dimilikinya kepada kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu di bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Seluruh karyawan di Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1 dari latar belakang posisi pekerjaan, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Seluruh teman-teman terkasih Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen dan fakultas lain angkatan 2020/2021 Universitas

Mercu Buana yang sangat penulis sayangi dan cintai, terima kasih atas kebersamaannya selama masa perkuliahan.

8. Teristimewa untuk kedua orang tua, kakak, adik, keluarga besar, serta seluruh sahabat dan teman tercinta yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan moral dan material yang tiada henti kepada penulis, serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih yang tak terhingga atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta keyakinan yang begitu besar terhadap setiap pilihan dan mimpi-mimpi penulis.
9. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, saya banyak ditemani oleh klub yang saya kagumi, *FC Barcelona*, yang selalu menunjukkan kerja sama tim dan semangat juang di setiap pertandingan, serta *Max Verstappen*, yang konsisten dan fokus dalam meraih kemenangan di dunia Formula 1. Semangat mereka mengingatkan saya untuk tetap gigih, disiplin, dan fokus dalam menuntaskan skripsi ini
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam penelitian ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari segala bahasa, penyusunan kalimat, terbatasnya pengalaman dan pengetahuan atau hal lain yang tidak penulis sadari. Oleh karena itu, atas keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, maka kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis pada khususnya dan pihak lain yang berkepentingan pada umumnya. Akhir kata dengan segala hormat dan ketulusan serta kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 10 Agustus 2025

Luthfita Delphinerisye Joantona

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR DI REPOSITORY UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luthfita Delphinerisye Joantona  
NIM : 43120120012  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh *Relationship-Oriented Leadership Behavior* dan *Implementation of a Career Development System* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Maret 2026

Yang menyatakan,



(Luthfita Delphinerisye Joantona)

## ABSTRAK

Di era globalisasi yang kompetitif ini, organisasi dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mampu bersaing dengan organisasi lainnya. Salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah kepemimpinan dan pengembangan karier. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Relationship-Oriented Leadership Behavior* dan *Implementation of a Career Development System* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi. Objek dalam penelitian ini adalah Bank XYZ Kantor Wilayah Jakarta 1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode probability sampling. Jumlah sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner Google Form. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi Smart-PLS 4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Career Development System* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* (koefisien jalur = 0,458; p-value = 0,000) dan *Employee Performance* (koefisien jalur = 0,230; p-value = 0,001). *Relationship-Oriented Leadership Behavior* juga berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* (koefisien jalur = 0,309; p-value = 0,000) dan *Employee Performance* (koefisien jalur = 0,224; p-value = 0,034). *Employee Engagement* menunjukkan pengaruh paling kuat terhadap *Employee Performance* (koefisien jalur = 0,458; p-value = 0,000). Selain itu, *Employee Engagement* terbukti memediasi secara signifikan pengaruh *Career Development System* terhadap *Employee Performance* (efek mediasi = 0,210; p-value = 0,003) maupun pengaruh *Relationship-Oriented Leadership Behavior* terhadap *Employee Performance* (efek mediasi = 0,142; p-value = 0,000). Hasil penelitian ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan relasional dan pengembangan karier yang terstruktur memiliki peran penting dalam meningkatkan keterlibatan serta kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui mediasi *Employee Engagement*.

**Kata kunci:** *Relationship-Oriented Leadership Behavior, Career Development System, Employee Engagement, Employee Performance.*

## **ABSTRACT**

*In this competitive era of globalization, organizations are faced with the challenge of improving employee performance to compete with others. One important factor that can enhance employee performance is leadership and career development. This study aims to examine the influence of Relationship-Oriented Leadership Behavior and the Implementation of a Career Development System on Employee Performance, with Employee Engagement as a mediating variable. The object of this research is Bank XYZ Regional Office Jakarta 1. This study employs a quantitative explanatory approach using probability sampling. A total of 100 respondents were selected using the Slovin formula from a population of 134 employees. Data were collected through a Google Form questionnaire and analyzed using Smart-PLS version 4. The results show that the Career Development System significantly affects Employee Engagement (path coefficient = 0.458; p-value = 0.000) and Employee Performance (path coefficient = 0.230; p-value = 0.001). Likewise, Relationship-Oriented Leadership Behavior significantly influences Employee Engagement (path coefficient = 0.309; p-value = 0.000) and Employee Performance (path coefficient = 0.224; p-value = 0.034). Employee Engagement shows the strongest influence on Employee Performance (path coefficient = 0.458; p-value = 0.000). In addition, Employee Engagement significantly mediates the relationship between the Career Development System and Employee Performance (indirect effect = 0.210; p-value = 0.003), as well as the relationship between Relationship-Oriented Leadership Behavior and Employee Performance (indirect effect = 0.142; p-value = 0.000). These findings confirm that relational leadership and a well-structured career development system play a vital role in improving employee engagement and performance, both directly and through mediation by Employee Engagement.*

**Keywords:** *Relationship-Oriented Leadership Behavior, Career Development System, Employee Engagement, Employee Performance.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI .....	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	16
E. Kontribusi Penelitian.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>21</b>
A. Kajian Pustaka .....	21
1. Teori Utama.....	21
2. Sumber Daya Manusia .....	23
3. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
4. Kepemimpinan Berorientasi Hubungan ( <i>Relationship-Oriented Leadership Behavior</i> ).....	28
5. Implementasi Sistem Pengembangan Karir (Implementation of a Career Development System).....	32
6. <i>Employee Performance</i> .....	38
7. <i>Employee Engagement</i> .....	45

B. Penelitian Terdahulu .....	52
C. Pengembangan Hipotesis.....	72
D. Hipotesis .....	78
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>80</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	80
B. Desain Penelitian.....	80
C. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	83
1. Definisi Variabel <i>Relationship-Oriented Leadership Behavior</i> (X1).....	83
2. Definisi Variabel <i>Implementation of a Career Development System</i> (X2)	86
3. Definisi Variabel <i>Employee Performance</i> (Y) .....	89
4. Definisi Variabel <i>Employee Engagement</i> (M).....	91
D. Skala Pengukuran Variabel.....	92
E. Populasi dan Sampling Penelitian .....	94
1. Populasi.....	94
2. Sampel.....	94
F. Metode Pengumpulan Data.....	97
G. Metode Analisis Data .....	98
1. Analisis Deskriptif.....	98
2. Analisis dan Pengujian <i>Partial Least Square (SmartPLS)</i> .....	99
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>110</b>
A. Analisis Deskriptif .....	110
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	110
B. Analisis Struktur Deskriptif.....	112
1. Deskripsi Responden .....	113
2. Deskripsi Variabel .....	118
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	132
1. Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	132
2. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	171
3. Evaluasi Keباikan dan Kecocokan Model ( <i>Model Fit Evaluation</i> ).....	183
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	198
1. Pengaruh <i>Implementation of a Career Development System</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	198

2. Pengaruh <i>Implementation of a Career Development System</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	199
3. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> ....	200
4. Pengaruh <i>Relationship-Oriented Leadership Behavior</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	201
5. Pengaruh <i>Relationship-Oriented Leadership Behavior</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	202
6. Peran Mediasi <i>Employee Engagement</i> dalam Pengaruh <i>Implementation of a Career Development System</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	203
7. Peran Mediasi <i>Employee Engagement</i> dalam Pengaruh <i>Relationship-Oriented Leadership Behavior</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	205
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>207</b>
A. Kesimpulan .....	207
B. Saran .....	209
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>211</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>226</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penilai Kinerja Karyawan Tahun 2022-2023 .....	4
Tabel 1.2 Data Keterlambatan Karyawan Bank XYZ Area Jakarta 1 Tahun 2022 dan 2023 .....	6
Tabel 1.3 Hasil Data Pra-Survei Karyawan Bank XYZ Area Jakarta 1 .....	9
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	52
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Relationship-Oriented Leadership Behavior</i> (X1).....	85
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel <i>Implementation of a Career Development System</i> (X2) .....	87
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Employee Performance</i> (Y).....	90
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel <i>Employee Engagement</i> (M).....	92
Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert .....	93
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	113
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Relationship Oriented Leadership Behavior</i> (ROLB) .....	119
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Implementation of a Career Development System</i> (CDS) .....	123
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Employee Engagement</i> (EE).....	127
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Employee Performance</i> (Y).....	129
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	134
Tabel 4.7 Hasil Modifikasi Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	136
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Konstruk Melalui <i>Outer Loading, Composite Reliability, dan AVE</i> .....	139
Tabel 4.9 Pengujian Validitas Diskriminan Berdasarkan Kriteria <i>Fornell-Larcker</i> .....	166
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Menggunakan <i>Heterotrait Monotrait Ratio</i> (HTMT).....	168
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i> untuk Menilai Validitas Diskriminan .....	169
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Collinearity</i> antar Konstruk Melalui Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	173
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Langsung dan Nilai <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ).....	174
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Jalur Mediasi dan Efek Mediasi (Upsilon V) .....	179
Tabel 4.15 Nilai <i>R-square</i> dan <i>Q-square</i> pada Konstruk Endogen .....	185
Tabel 4.16 Nilai <i>Standardized Root Mean Square Residual</i> (SRMR) .....	188
Tabel 4.17 Perhitungan Rerata <i>Communality</i> , Rerata <i>R-Square</i> , dan Nilai <i>GoF</i> Model Penelitian.....	189
Tabel 4.18 Hasil <i>PLS Predict</i> Berdasarkan Nilai RMSE dan MAE Dibandingkan Model <i>Linear Regression</i> (LM).....	190

Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Hubungan Antar Variabel Menggunakan <i>Quadratic Effects (SmartPLS)</i> .....	192
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Heterogeneity</i> Melalui FIMIX-PLS (Segmentasi 2 Kelompok) .....	.194



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian: Pengaruh <i>Relationship-Oriented Leadership Behavior</i> dan <i>Implementation of a Career Development System</i> .....	77
Gambar 4.1 <i>Path Diagram</i> .....	133
Gambar 4.2 <i>Path Diagram</i> (Modifikasi).....	138
Gambar 4.3 Diagram Jalur ( <i>Path Diagram</i> ) Hubungan CD, ROLB, EE, dan EP.....	181



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Ijin Penelitian .....	226
Lampiran 2. Memo Dinas Permohonan Ijin Penelitian .....	227
Lampiran 3. Kata Pengantar Kuesioner Pra-Survei.....	228
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Pra-Survei .....	232
Lampiran 5. Kata Pengantar Kuesioner Penelitian.....	234
Lampiran 6. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	247
Lampiran 7. Hasil Olah Data Kuesioner (SmartPLS 4.1.1.4) .....	268

