

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- A.A. Prabu Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- A.A. Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- A.A. P. Mangkunegara, A P. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Abdillah, W., Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta : Erlangga.
- Arikunto. (2010). *Manajemen penelitian*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henry Simamora, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIMYKPN.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) Edisi ke empat*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Mathis dan Jackson, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 10*. Jakarta: Salemba 4.

- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Moehariono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Cetakan ke-2. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Mustika, Ria. (2013). “*Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Batang*”. *media.neliti.com*, 2013, Universitas Diponegoro.
- Nurlaila.(2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit Lep Khair. Jakarta.
- Rivai, Veithzal & Jauvani Sagala. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sholihin, Mahfud, Ph.D dan Ratmono Dwi, Dr (2013) “ Analisis SEM-PLS dengan Wrap PLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis”. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Sriwidodo, Untung dan Agus Budhi Haryanto. 2010. *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1): h:47-57.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.(2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung : Alfabeta.
- Suwatno, H. Donni J. Priansa. 2013. *Manajemen sumber daya manusia*. PT. Alfabeta, Bandung.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Wibowo, (2016). *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Sumber Jurnal :

- Ahmad Badawi Saluy et Al (2019) PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PERSONEL DI MAKOSEK HANUDNAS I. *Journal of Management & Bussines Review* Vol. 16, No. 1, 2019 : 87-109.
- Al-zoubi, Suhail Mahmoud dan Rahman, Majdoleen Sultan Bani Abdel. (2011). *“The Effects of a Training Program in Improving Instructional Competencies for Special Education Teachers in Jordan”*. *Jurnal Ilmiah Pendidikan. Volume 2 (3): 1021-1030*.
- Afshan Sultana, Sobia Irum, Kamran Ahmed, Nasir Mehmood (2012), *“Impact of training on employee performance,” a study of telecommunication sector in Pakistan, interdisciplinary journal of contemporary research in business, vol 4, No 6*.
- Anam Amin, Rashid Saeed (2013). *“ The Impact of Employees Training On the Job Performance in Education Sector of Pakistan ”*. *Middle-East Journal of Scientific Research 17 (9): 1273-1278*.

- Asep Kurniawan, *Journal of Business and Economics*, Vol. 4 No.8 (2014:1430-1441) . *The Influence of Competency and Commitment to Organizational Citizenship Behavior and Its Impact to Employee Productivity Based on Perception of Supervisor: A Survey at Star Hotels in West Java.*
- Azahra Shaheen, et.al. (2013). “*Employees Training and Organization Performance “: Medition By Employees Performance, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Businees, Vol 5, No 4, Agustus.*
- Bassam Mohsin Mozael (2015). *Impact of Training and Development Programs on Employee Performance (International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 5, Issue 11, November 2015 38 ISSN 2250-3153)*
- Dina Rande (2016). e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 2, Februari 2016 hlm 101-109 ISSN: 2302-2019. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara
- Denny Triasmoko, Moch. Djudi Mukzam, Gunawan Eko Nurtjahjono (2014). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 12 No. 1 Juli 2014. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id. PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Penelitian pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)*
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). “ *The Effect of Training on Employee Performance “*. *European Journal of Business and Management*. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol. 5, No. 4, 2013.
- Eli Yulianti (2015). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai Kartanegara. E-Journal Administrasi Bisnis. Vol. 3. No.4. 11 November 2015.*
- Ganapathy, S&Ashokkumar, M(2017). *A Study on Human Resource Management Practices (HRM) and Job Satisfaction of Employees of Paramedics in Private Hospitals. SSN: 2249-7196IJMRR/May2017/*

Volume 7/Issue5/Article No-6/584-595S. Ganapathy et. al./ International Journal of Management Research & Review.

Halil Zaim, Mehmet Fatih Yaşar, Ömer Faruk Ünal “*Analyzing The Effects Of Individual Competencies On Performance: A Field Study In Services Industries In Turkey*”.Th.2013. 1-11.

Ignatius Ario Sumbogo¹, Ngadino Surip dan Dipo Sumarto² (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Repertor, Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Di PT SWC. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT. Vol.2, No.3, Oktober 2017: 331 – 340-P-ISSN 2527–7502 E-ISSN 2581-2165.

Ignacio Danvila del Valle, (2013). *The importance of professional competencies in the development of emotional intelligence (Revista Internacional de Organizaciones, n° 10, junio 2013, 157–179 ISSN: 2013-570X; EISSN: 1886-4171. <http://www.revista-rio.org>)*

Ilham Thaiefi, Aris Baharuddin, Priyono & Mohamad Syafi’i Idrus. (2015). *The Effect of Training, Compesation and Work Dicipline against Emppoyee Job Performance*. Review of European Studies; Vol. 7, No. 11; 2015 ISSN 1918-7173 E-ISSN 1918-7181. Published by Canadian Center of Science and Education.

Lucia Nurbani Kartika (2014). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Volume XVII No. 1, April 2014. ISSN 1979 -6471. PENGARUH TINGKAT KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI PERKANTORAN

Masydzulhak Djamil, Popy Novita Pasaribu, Halimah (2015). Jurnal Manajemen Vol.6, No. 2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pertanian Kota Bogor

Maimuna Muhammad Nda & Dr. Rashad Yazdani Fard (2013). *The Impact Employee Training And Development On Employee Productivity. Global Journal of Commerce & Management Perspective. G.J.C.M.P., Vol.2(6):91-93.*

Mitiku, Abeba Asfaw, Mesele Damte Argaw, Lemessa Bayissa. (2015). *The Impact of Training and Development onEmployee Performance and*

Effectiveness: A Case Study of District Five Administration Office, Bole Sub-City, Addis Ababa, Ethiopia. Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 3, 188-202.

Miranda Dia et Al (2018). PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI VARIABEL MEDIATOR KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Pt Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 58 No.1 Mei 2018| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 210.

Nancy Yusnita (2015). *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)* Volume 1 No. 1 Tahun 2015, Hal. 1-5. Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Cibalung Happy Land Bogor

Oduma, Caroline and Were, Susan. 2014. “ *Influence Of Career Development On Employee Performance In The Public University* ”. A Case Of Kenyatta University. *International Journal of Social Sciences Management and Entrepreneurship* 1(2):1-16, August 2014.

P.M. Sahanggamu & S.L. Mandey(2014). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya*. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.4 Desember 2014, Hal. 514-523.

Rahmah Ismail, Syahida Zainal Abidin(2010). *Impact of workers' Competence on their performance in the Malaysian private service sector (BEH - Business and Economic Horizons* Volume 2 | Issue 2 | July 2010 |pp. 25-36. ISSN: 1804-1205 |)

Raja Abdul Ghafoor Khan (2011). *Impact of Training and Development on Organizational Performance (Global Journal of Management and Business Research* Volume 11 Issue 7 Version 1.0 July 2011 Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal Publisher: Global Journals Inc. (USA) Print ISSN: 0975-5853)

Rida Athar, Faiza Maqbool Shah

Impact of Training on Employee Performance (Banking Sector Karachi)

IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 17, Issue 11 .Ver. I (Nov. 2015), PP 58-67.

Rifki Aditya, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana (2015). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 27 No. 2 Oktober 2015. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Shaikhah Alainati (2010). *The Effect of Education and Training on Competency (European and Mediterranean Conference on Information Systems 2010 (EMCIS2010) April 12-13 2009, Abu Dhabi, UAE)*

Sholehatusya'diah (2017). eJournal Administrasi Negara Volume 5 , (Nomor 2) 2017: 5789 -5802 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id. Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Karyawan DiKantor PT. Kitadin Tenggara Seberang

Suwati et.al (2016). *Influence of Motivation Work, Career Development and Cultural Organization on the Job Satisfaction and implications on the Performance of Employees (Case on Babinminvetcaddam Iv/ Diponegoro.). Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016.*

Sunday Isaac Eneh (2015). *The Effect Of Job Training On Workers' Efficiency and Productivity: A Study Of Pamol Nigeria Limited, Calabar. International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)Volume 3, Issue 1, January 2015, PP 57-65ISSN 2349-0330 (Print) & ISSN 2349-0349 (Online).*

Wen-Hwa Ko (2012). *The relationships among professional competence, job satisfaction and career development confidence. International Journal of Hospitality Management. Volume 31, Issue 3, September 2012, Pages 1004-1011.*

Sumber Lain :

Annual Report Perusahaan 2018

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Karyawan PT. Rekayasa Industri

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan tesis kami yang berjudul “ Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Peningkatan Kinerja PT. Rekayasa Industri”, Maka kami memohon kesediaan Bapak/ibu untuk memberikan pilihan jawaban pada pernyataan kuesioner yang sudah kami sediakan.

Kami sangat mengharapkan bapak/ibu bisa memberikan pilihan jawaban yang sejujurnya yang artinya diisi dengan apa adanya sesuai kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Kami sangat menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu sehingga tidak perlu ragu untuk menjawabnya, karena hal ini dibutuhkan hanya untuk keperluan ilmiah semata dan tidak lebih.

Setiap pernyataan telah disediakan lima jawaban, yaitu :

1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi Bapak/ibu dengan memberikan tanda ” X “ pada kolom jawaban yang sudah disiapkan.

Sebelum memberikan jawaban dari setiap pernyataan, mohon kiranya Bapak/Ibu mengisikan data-data umum seperti Jenis Kelamin, Masa Kerja, Usia dan Pendidikan.

Kami ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu.

Jakarta, Januari 2020

Hormat kami,

Sulistriadi

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis

Kelamin :

Masa kerja :

Usia :

Pendidikan :

DAFTAR PERNYATAAN

Simbol	Kategori	Nilai/Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
RR	Ragu-Ragu	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Variabel Kompetensi

No	Uraian Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya mampu mengontrol emosi dalam situasi kerja yang tidak kondusif					
2	Motivasi kerja saya selalu meningkat saat diberikan target					

	pekerjaan					
3	Saya mempunyai kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan <i>Job Description</i> .					
4	Saya mempunyai kemampuan dalam memahami permasalahan dalam pekerjaan					
5	Saya sering memberikan ide, saran perbaikan dan inovasi ke Unit/Divisi/departemen saya dalam rangka proses kerja					
6	Sarana pelatihan (ruangan, alat tulis, audio sistem) mendukung saya dalam menyerap materi yang diberikan					

Variabel Pelatihan

No	Uraian Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya selalu semangat mengikuti pelatihan					
2	Pelatihan yang pernah saya ikuti memiliki instruktur yang berpengalaman dibidangnya					
3	Saya selalu ingin memahami materi dengan baik untuk diterapkan dalam pekerjaan					

4	Metode pelatihan yang diberikan dapat membantu saya menambah pengetahuan dan ketrampilan baru					
5	Metode pelatihan yang diberikan sesuai dengan pekerjaan saya					
6	Instruktur mampu memotivasi saya untuk meningkatkan performa kerja					
7	Sarana pelatihan (ruangan, alat tulis, audio sistem) mendukung saya dalam menyerap materi yang diberikan					

Variabel Pengembangan

No	Uraian Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya belum pernah dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi sejak bergabung diperusahaan	5	4	3	2	1
2	Saya memiliki prestasi kerja yang baik sesuai standar perusahaan					
3	Perusahaan telah bekerja sama dengan lembaga pelatihan yang berpengalaman dan berkualitas					

Variabel Kinerja

No	Uraian Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Jumlah kerja yang saya lakukan dalam satu periode melebihi karyawan lain					
2	Saya bersedia bekerja diluar jam kerja yang sudah ditetapkan perusahaan					
3	Saya merasa yakin atas hasil pekerjaan yang sudah saya lakukan sudah sesuai dengan standar perusahaan					
4	Saya dapat bertindak melebihi kebutuhan perusahaan					
5	Saya menjalin kerjasama yang baik dengan pihak karyawan maupun eksternal terkait pekerjaan saya					
6	Saya selalu siap menerima pekerjaan baru walaupun pekerjaan sebelumnya belum selesai					

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian

K P 1	K P 2	K P 3	K P 4	K P 5	K P 6	P L 1	P L 2	P L 3	P L 4	P L 5	P L 6	P L 7	P G 1	P G 2	P G 3	K N 1	K N 2	K N 3	K N 4	K N 5	K N 6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	1	2	2	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	2	2	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	1	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	1	2	3	4	3	4	5	5
3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	1	2	2	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	2	5	4	3	5	4	5
3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4
3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	1	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	5	2	2	2	4	3	2	4	4	4
1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	4	5	1	1	2	2	1	2
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	4	4	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	1	2	3	4	4	5	5	2
4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	2	5	5	4	5	2	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1	1	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	1	2	4	4	5	4	4	4
3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4

4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	1	2	2	5	5	4	5	5	5
2	4	3	2	4	2	4	5	5	4	3	4	2	5	2	3	4	3	3	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	2	2	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	5	4
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	3	3	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	5	4	4
3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	3	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	2	2	1	5	5	5	5	4	5
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	2	1	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	1	1	3	4	3	2	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4

4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	5	5	4	5	5
4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	3	5	5
3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4
4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	2	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	2	3	2	3	3	5	5	2
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	5	4	3	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2	1	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	3	5	5
4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	2	4	4	3	5	5
5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	2	2	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	5	3	1	1	2	5	5	4	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	3
5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	1	2	4	4	4	3	3

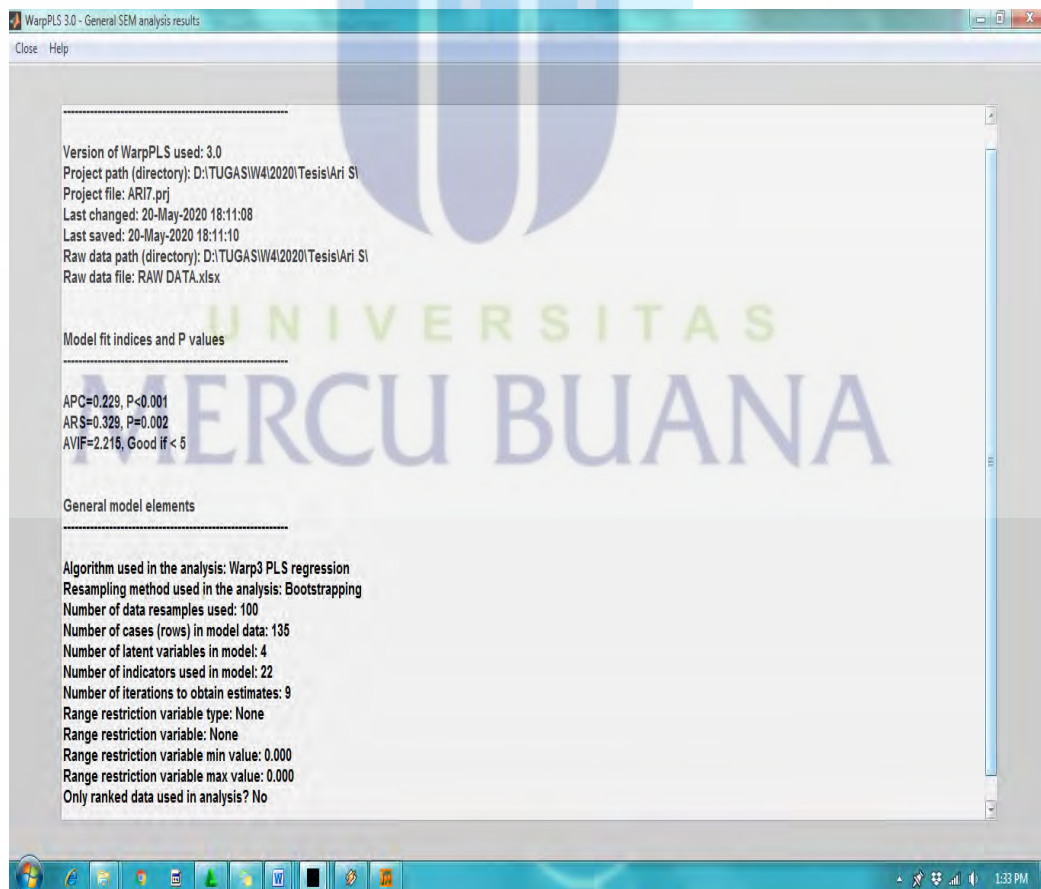
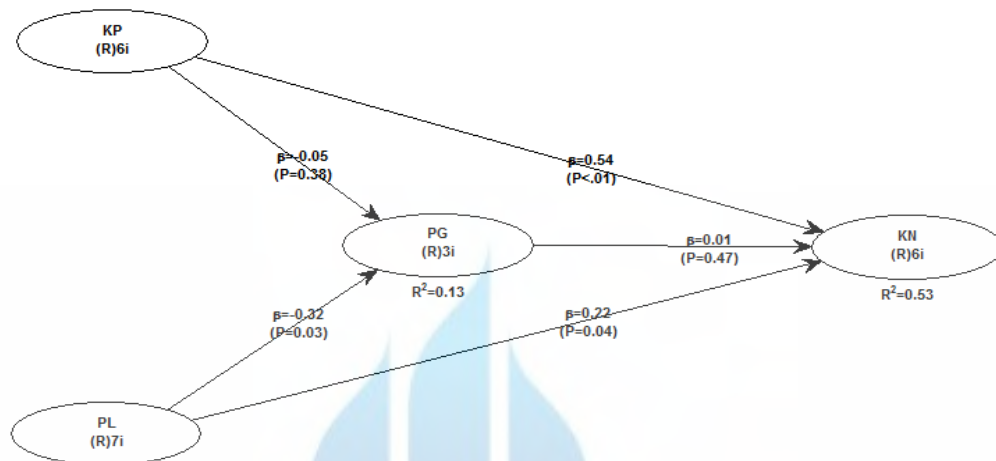
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	2	1	5	5	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5	
4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	1	2	5	5	4	5	5	4	
5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	4	4	5	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	4	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	2	3	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	3	4	4	4	
4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	1	4	3	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	1	2	5	4	4	4	5	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	1	5	4	4	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	2	1	3	5	5	5	4	5	5	

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA
 MERCU BUANA

Lampiran 3

Hasil penelitian

Evaluasi Outer Model



Lampiran 4

a. Validitas Konvergen

Loading dan P Value

Indikator	Faktor Loading	Nilai p
KP1	0.674	<0.001
KP2	0.675	<0.001
KP3	0.826	<0.001
KP4	0.814	<0.001
KP5	0.666	<0.001
KP6	0.638	<0.001
PL1	0.739	<0.001
PL2	0.720	<0.001
PL3	0.758	<0.001
PL4	0.740	<0.001
PL5	0.736	<0.001
PL6	0.535	<0.001
PL7	0.513	<0.001
PG1	0.599	<0.001
PG2	0.864	<0.001
PG3	0.794	0.002
KN1	0.726	<0.001
KN2	0.838	<0.001
KN3	0.567	<0.001
KN4	0.679	<0.001
KN5	0.745	<0.001
KN6	0.774	<0.001

Lampiran 5**b. Validitas Diskriminan****Akar Kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE)**

	KP	PL	PG	KN
KP	(0.719)	0.482	-0.223	0.678
PL	0.482	(0.684)	-0.337	0.521
PG	-0.223	-0.337	(0.760)	-0.176
KN	0.678	0.521	-0.176	(0.726)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Lampiran 6

c. Realibilitas

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Konstruk	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
KP	0.864	0.810	Reliabel
PL	0.858	0.805	Reliabel
PG	0.801	0.624	Reliabel (Jogiyanto, 2011)
KN	0.869	0.817	Reliabel



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Lampiran 7

Evaluasi Inner Model

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Konstruk	Koefisien Jalur	Signifikansi	Keputusan
H ₁	KP → KN	0,554	<0,001	Diterima
H ₂	PL → KN	0,220	0,044	Diterima
H ₃	KP → PG	-0,049	0,385	Ditolak
H ₄	PL → PG	-0,324	0,030	Diterima
H ₅	PG → KN	0,008	0,468	Ditolak
H ₆	KP → PG → KN	0,544	<0,001	Ditolak (uji mediasi)
H ₇	PL → PG → KN	-0,217	0,061	Ditolak (uji mediasi)

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA
 MERCU BUANA

Lampiran 8

Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung

Koefisien Jalur dan Nilai P Pengaruh Langsung

Variabel	Koefisien Jalur ke KN	Nilai P ke KN
KP	0,543	<0,001
PL	0,223	0,022
R ²	0,525	

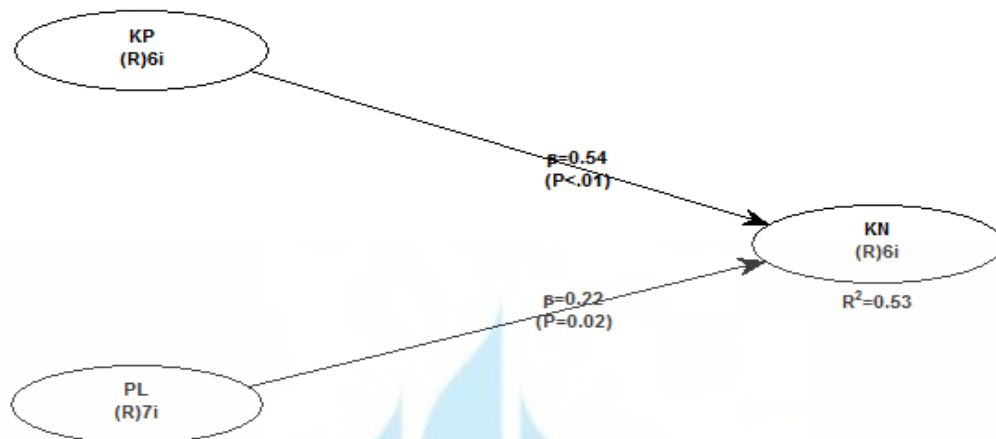
Koefisien Jalur dan P Value Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Koefisien Jalur ke		Nilai P ke	
	PG	KN	PG	KN
KP	-0,049	0,544	0,385	<0,001
PL	-0,324	0,220	0,030	0,044
EWOM				
R ²	0,133	0,525		

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Lampiran 9

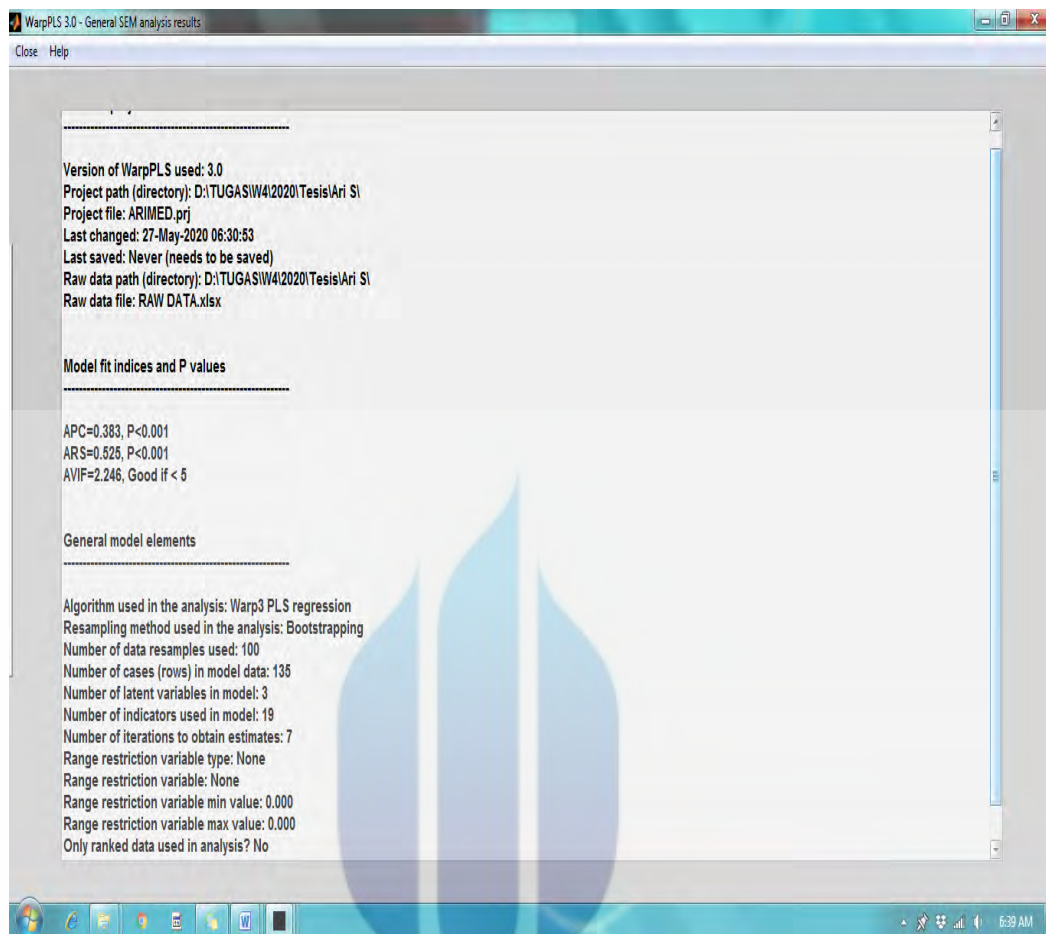
Mediasi /Intervening



Path Coefficient dan P Value

	KP	PL	KN
KP			
PL			
KN	0.543	0.223	

	KP	PL	KN
KP			
PL			
KN	<0.001	0.022	



UNIVERSITAS MERCUBUANA

Loading dan P Value

Indikator	Faktor Loading	Nilai p
KP1	(0.674)	<0.001
KP2	(0.675)	<0.001
KP4	(0.826)	<0.001
KP5	(0.814)	<0.001
KP6	(0.666)	<0.001
KP7	(0.638)	<0.001
PL1	(0.739)	<0.001
PL2	(0.720)	<0.001
PL3	(0.758)	<0.001
PL4	(0.740)	<0.001
PL5	(0.736)	<0.001
PL6	(0.535)	<0.001

PL7	(0.513)	<0.001
KN1	(0.726)	<0.001
KN3	(0.838)	<0.001
KN4	(0.567)	<0.001
KN5	(0.679)	<0.001
KN6	(0.745)	<0.001
KN8	(0.774)	<0.001

Akar Kuadrat Average Variance Extracted (AVE)

	KP	PL	KN
KP	(0.719)	0.482	0.678
PL	0.482	(0.684)	0.521
KN	0.678	0.521	(0.726)

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Konstruk	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
KP	0.864	0.810	Reliabel
PL	0.858	0.805	Reliabel
KN	0.869	0.817	Reliabel

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Lampiran 10

Total Efek Mediasi

WarpPLS 6.0 - Indirect and total effects (table view)

Close Help

----- Indirect and total effects (table view) -----

* Indirect and total effects *

Indirect effects for paths with 2 segments

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.000	0.003		

Number of paths with 2 segments

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	1	1		

P values of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.497	0.483		

Effect sizes for sums of indirect effects


	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.000	0.002		

Total effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG	-0.049	-0.324		
KN	0.545	0.222	-0.000	

Number of paths for total effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG	1	1		
KN	2	2	1	





Standard errors of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.061	0.061		

Effect sizes of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.000	0.002		

Sums of indirect effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.000	0.003		

Number of paths for indirect effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	1	1		

P values for sums of indirect effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.497	0.483		

Standard errors for sums of indirect effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG				
KN	0.061	0.061		

P values for total effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG	0.282	<0.001		
KN	<0.001	0.004	0.463	

Standard errors for total effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG	0.085	0.080		
KN	0.076	0.082	0.086	

Effect sizes for total effects

	KP	PL	PG	KN
KP				
PL				
PG	0.015	0.118		
KN	0.386	0.140	0.002	