

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, M., et al. (2025). The impact of AI-driven personalization on consumer engagement and brand loyalty. QJSS. <https://qjss.com.pk/index.php/qjss/article/download/313/297>
- Alwafi, G., et al. (2024). A machine learning model to predict privacy-fatigued users.
- Ameen, N., Hosany, S., Paul, J., & Tarhini, A. (2023). Algorithmic personalisation in digital platforms. *International Journal of Information Management*, 68, 102574. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102574>
- Ameen, N., Tarhini, A., Shah, M. H., & Madichie, N. O. (2023). Artificial intelligence (AI) and personalization in digital services: Implications for consumer trust and loyalty. *Journal of Business Research*, 164, 113966. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113966>
- Chen, M. (2025). Trust, privacy fatigue, and the informed consent dilemma.
- Endarwati, et al. (2024). The effect of product personalization, user experience, and consumer trust on the level of e-commerce consumer satisfaction in Indonesia.
- Ghozali, I. (2021). Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grab. (2024). Grab Indonesia. <https://www.grab.com/id/>
- Gunawan, & Suroso. (2025). The impact of AI-driven personalization on customer engagement and loyalty.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage Publications.
- Hardcastle, K. (2025). Understanding customer responses to AI-driven recommendations and personalized advertisements. *Journal of Advertising*. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00913367.2025.2460985>
- Hassan, N., Abdelraouf, M., & El-Shihy, D. (2025). The moderating role of personalized recommendations in the trust–satisfaction–loyalty relationship: An empirical study of AI-driven e-commerce. *Future Business Journal*, 11, Article 66. <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00476-z>
- Hidayanti, et al. (2025). Artificial intelligence in personalized marketing: Strategies for enhancing consumer engagement. <https://journal2.upgris.ac.id/index.php/asset/article/download/1491/706/8641>
- Huang, Y. (2025). The impact of algorithm awareness on the acceptance of personalization and trust. *Computers in Human Behavior*.

- Jain, N. (2025). Artificial intelligence in personalization and its impact on consumer trust: A cross-cultural study of digital purchases. *Advances in Consumer Research*.
- Knijnenburg, B. P., Willemsen, M. C., Gantner, Z., Soncu, H., & Newell, C. (2012). Explaining the user experience of recommender systems. *Proceedings of the 6th ACM Conference on Recommender Systems*, 269–276. <https://doi.org/10.1145/2365952.2365963>
- Knijnenburg, B. P., et al. (2013). User decision-making in recommender systems. In *Persuasive Technology* (pp. 83–94). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-39336-4_6
- Liu, D., & Guo, X. (2021). Exploring the dark side of algorithmic recommendations: The effects of perceived control and information overload on trust fatigue. *Computers in Human Behavior*, 124, 106938. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106938>
- Liu, Y., & Guo, X. (2021). Trust fatigue in digital platforms: Antecedents and consequences for user behavior. *Electronic Commerce Research*. <https://doi.org/10.1007/s10660-021-09509-2>
- Lopez-Alcalde, J., Wieland, L. S., Yan, Y., Barth, J., Khami, M. R., Shivalli, S., & Witt, C. M. (2024). Methodological challenges in randomized controlled trials of mHealth interventions: Cross-sectional survey study and consensus-based recommendations. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e53187. <https://www.jmir.org/2024/1/e53187>
- Mandagie, W. C. (2025). The power of AI personalization: Mediated moderation in Indonesia's e-commerce. <https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/view/21587>
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81>
- Moravec, V. (2025). Algorithmic personalization: A study of knowledge gaps across social classes. *Nature*.
- Ricci, F., Rokach, L., & Shapira, B. (Eds.). (2015). *Recommender systems handbook* (2nd ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-7637-6>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2024). *SmartPLS 4* SmartPLS GmbH. <https://www.smartpls.com>
- Yang, H. (2024). Decoding algorithm fatigue: The role of algorithmic literacy.

- Yuan, et al. (2025). Transparency and algorithm awareness in shaping consumer trust. *Frontiers in Psychology*. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2025.1563592/full>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>
- Zikry, et al. (2024). Digital experience and consumer loyalty in e-commerce platforms. <https://ejournal.indo-intellectual.id/index.php/ifi/article/download/1387/813>



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran I. Kuisisioner

KUESIONER

A. PENDAHULUAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Yang terhormat Bapak/Ibu Responden,

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shifa Silvia Salim
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Muhammadiyah Bengkulu

Sedang melaksanakan penelitian tesis yang berjudul:

“Pengaruh Algorithmic Service Personalization dan Trust fatigue terhadap Loyalitas Konsumen dengan Consumer Trust sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengguna Grab di Kota Bengkulu).”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Algorithmic Service Personalization dan Trust Fatigue terhadap Loyalitas Konsumen, serta menguji peran Consumer Trust sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi Grab di Kota Bengkulu. Sehubungan dengan hal tersebut, Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon kesediaannya untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman selama menggunakan aplikasi Grab. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Oleh karena itu, diharapkan seluruh jawaban diberikan secara jujur, objektif, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini sangat berarti dan akan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran digital, perilaku konsumen, dan pengembangan layanan berbasis teknologi algoritma.

Atas perhatian, waktu, dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bengkulu, 01 Mei 2026

Peneliti,

Shifa Silvia Salim

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

2. Usia

- ☐ 17 - 25 Tahun
☐ 26 - 35 Tahun

3. Intensitas Menggunakan Aplikasi Grab

- ☐ 2 – 4 Kali/Bulan
☐ 5 – 8 Kali/Bulan
☐ > 8 Kali/Bulan

C. PERNYATAAN PENELITIAN

Petunjuk:

Berikan penilaian sesuai pendapat Bapak/Ibu terhadap pernyataan di bawah ini:

Skala Keterangan

- 1 Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 Tidak Setuju (TS)
 3 Netral (N)
 4 Setuju (S)
 5 Sangat Setuju (SS)

Variabel *Algorithmic Service Personalization* (ASP)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Layanan yang ditampilkan oleh aplikasi Grab sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Rekomendasi yang diberikan aplikasi Grab sesuai dengan preferensi saya.					
3.	Personalisasi pada aplikasi Grab membantu saya menemukan layanan yang saya butuhkan.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
4.	Layanan yang dipersonalisasi memudahkan saya dalam mengambil keputusan saat menggunakan Grab.					

Variabel Trust Fatigue

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa lelah untuk terus menilai apakah sistem aplikasi Grab dapat dipercaya.					
2.	Saya merasa jenuh karena harus terus mempertimbangkan apakah Grab layak dipercaya.					
3.	Saya tidak lagi terlalu memikirkan apakah rekomendasi dari aplikasi Grab benar-benar dapat dipercaya.					
4.	Saya tetap menggunakan Grab meskipun tidak sepenuhnya yakin terhadap keputusan yang diberikan sistem.					

Variabel Consumer Trust

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya percaya bahwa sistem aplikasi Grab memiliki kemampuan yang dapat diandalkan.					
2.	Saya percaya bahwa aplikasi Grab bekerja secara konsisten sesuai dengan fungsinya.					
3.	Saya percaya bahwa penyedia layanan Grab bersikap jujur kepada penggunanya.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
4.	Saya percaya bahwa Grab selalu berusaha bertindak demi kepentingan penggunanya.					

Variabel Loyalitas Konsumen

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berniat terus menggunakan aplikasi Grab di masa mendatang.					
2.	Saya lebih memilih menggunakan Grab dibandingkan aplikasi transportasi online lainnya.					
3.	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Grab kepada orang lain.					
4.	Saya tetap menggunakan Grab meskipun terdapat penawaran menarik dari aplikasi pesaing.					

Lampiran II. Tabulasi data

NO	ASP1	ASP2	ASP3	ASP4	TF1	TF2	TF3	TF4	CT1	CT2	CT3	CT4	CL1	CL2	CL3	CL4
1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1
6	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	2	3	2	2
7	4	4	5	4	4	2	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3
8	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
12	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
15	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3
16	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4
17	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	5	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4

23	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	4	2	2	2	2
24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	2
25	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
26	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
27	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2
28	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4
29	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3
30	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3
31	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3
36	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3
38	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
40	4	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	1	2	1	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	1	1	1	1
42	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
43	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	1	1	1	1
44	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	2	3	2	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3
47	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2
48	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	5	3	3	2	3

49	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
50	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	3	2
52	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
56	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4
57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
58	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
60	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
62	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3
63	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	4	3	4	4
64	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
65	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
66	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
67	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2
69	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
70	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2
71	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
72	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
73	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3
74	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3

75	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5
76	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5
77	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	2	3	2
78	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
79	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4
80	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	2	2	3
82	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
86	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	5	4	4	3
87	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
88	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2
89	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
91	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3
92	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
93	5	4	4	4	5	5	5	5	2	3	2	1	2	2	3	1
94	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3
97	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
98	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2
99	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
100	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3

101	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
102	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5
103	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5
104	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3
106	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
107	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
109	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4
110	3	5	4	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4
111	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	5	4	5	5
112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
113	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
114	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	2	3	1	2
115	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3
116	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	1	2	3	2
117	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
118	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
119	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3	2	2	2	2
121	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4
122	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
123	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2
124	3	3	4	3	5	5	5	5	2	1	2	2	2	2	2	2
125	4	4	5	3	5	5	5	5	3	1	2	2	3	3	3	2
126	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2

127	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
128	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	3	3	3	4
129	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4
130	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	2
131	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2
132	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
133	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	1	1
134	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	1	2
135	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	2	3
137	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2
139	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	5	3	5	5	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2
143	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3
145	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5
146	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	3
147	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
148	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
149	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	2
151	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3

153	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4
154	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
155	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	2	4	2	4	2	2
156	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
159	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3
161	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
162	4	4	3	4	5	5	5	5	2	2	3	2	1	1	1	2
163	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
164	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	1	2	3	2	2
165	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	1	2	3	3	4	3
166	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3
167	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3
168	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3
169	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
171	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	2	4	3
173	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	1	2	2	2
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
176	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4
177	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
178	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3

205	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2
206	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
207	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	4
208	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3
209	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2
210	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3
211	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
212	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	3	4	3	3
213	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
215	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2
216	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
217	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4
218	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
219	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
220	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
221	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3
222	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
223	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3
224	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	5	5
225	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
226	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
227	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
228	2	1	2	2	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3
229	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4
230	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2

231	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3
232	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5
233	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4
234	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
236	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
237	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	4	3	3	3
238	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
239	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3
240	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
241	2	2	2	1	1	1	1	1	5	3	4	5	4	4	4	3
242	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3
243	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2
244	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
245	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
246	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4
247	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
248	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
250	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
251	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	2	3
252	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
253	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
254	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2
255	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4	4
256	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5

257	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
258	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
259	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
260	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3
261	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2
262	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5
264	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
265	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3
267	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3
268	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
269	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5
270	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
271	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
272	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	1	2	1	1	1
273	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	2
274	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4
275	4	4	5	4	4	5	4	4	1	2	2	2	2	1	2	2
276	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	2	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2
278	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
279	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3
280	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
281	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
282	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2

283	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	2
284	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3
285	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3
286	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
287	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2
288	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2
289	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
290	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
291	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	3	4
292	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3
293	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4
294	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
295	4	4	5	4	2	2	1	2	3	4	4	3	5	5	5	5
296	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
297	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
298	5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4
299	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
300	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2

Lampiran VI. Hasil Uji Smart PLS

Uji Outer Loading

Outer loadings - Matrix				
	ASP	CL	CT	TF
ASP1	0.892			
ASP2	0.888			
ASP3	0.872			
ASP4	0.885			
CL1		0.918		
CL2		0.893		
CL3		0.908		
CL4		0.903		
CT1			0.849	
CT2			0.859	
CT3			0.843	
CT4			0.835	
TF1				0.902
TF2				0.923
TF3				0.920
TF4				0.940

Hasil Uji Average Variance Extraced (AVE)

Construct reliability and validity - Overview				Copy to Excel/Word
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (A...
ASP	0.907	0.917	0.935	0.782
CL	0.927	0.927	0.948	0.821
CT	0.868	0.870	0.910	0.717
TF	0.942	0.972	0.957	0.849

Hasil Uji *Fornell – Larcker Criterion*

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion				
	ASP	CL	CT	TF
ASP	0.884			
CL	0.152	0.906		
CT	0.292	0.649	0.847	
TF	0.699	-0.085	-0.054	0.921

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
CL	0.424	0.418
CT	0.214	0.209

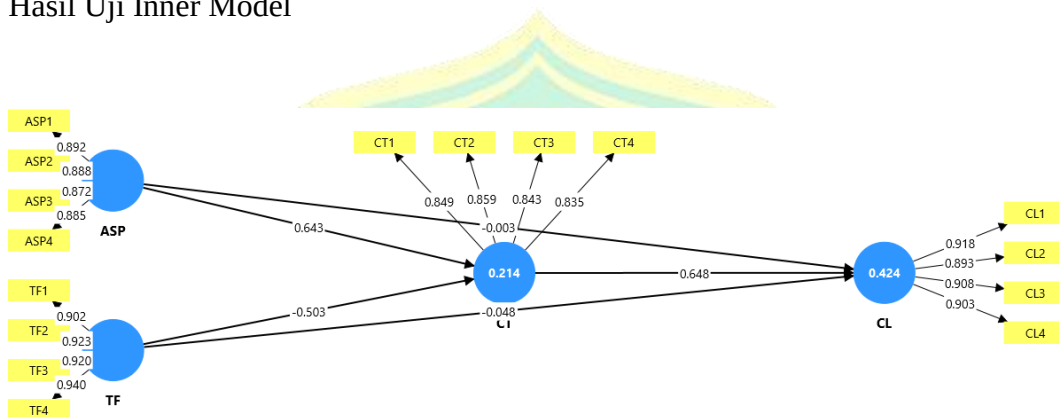
Hasil Uji Koefisien Jalur Path

f-square - Matrix				
	ASP	CL	CT	TF
ASP		0.000	0.269	
CL				
CT		0.572		
TF		0.002	0.165	

Hasil Uji Hipotesis

Total effects - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel/Word	Copy to
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values		
ASP -> CL	0.413	0.409	0.075	5.485	0.000		
ASP -> CT	0.643	0.634	0.073	8.792	0.000		
CT -> CL	0.648	0.647	0.042	15.298	0.000		
TF -> CL	-0.374	-0.370	0.094	3.968	0.000		
TF -> CT	-0.503	-0.493	0.098	5.142	0.000		

Hasil Uji Inner Model



Model Hasil Uji Hipotesis

