

**Pengaruh Beban Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap
Turnover Intention pada karyawan PT. OTO Group
Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi**

KARYA AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



**SULTAN RIDHO ANUGRAH
NIM. B1023201004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

**Pengaruh Beban Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap
Turnover Intention pada karyawan PT. OTO Group
Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi**

KARYA AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



**SULTAN RIDHO ANUGRAH
NIM. B1023201004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Sultan Ridho Anugrah
NIM : B1023201004
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir : Pengaruh Beban Kerja dan *Work-life balance* Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. OTO Group Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya

Pontianak, 16 Juli 2025



Sultan Ridho Anugrah

NIM. B1023201004

PERTANGGUNJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sultan Ridho Anugrah
NIM : B1023201004
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 16 Juli 2025

Judul Karya Akhir :

Pengaruh Beban Kerja dan Work-Life Balance Terhadap Turnover Intention pada karyawan PT. OTO Group Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi.

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 16 Juli 2025



Sultan Ridho Anugrah

NIM. B1023201004

LEMBAR YURIDIS

Pengaruh Beban Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap
Turnover Intention pada karyawan PT. OTO Group
Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi



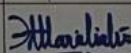

Penanggung jawab Yuridis



Sultan Ridho Anugrah
B1023201004

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 16 Juli 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Prof. Dr. Giriati, S.E., M.E. NIP. 196107241987112001	29/07/2025	
Pembimbing 2	Rizani Ramadhan, S.E., M.M. NIP. 198705112023211021	29/07/2025	
Penguji 1	Dr. Maria Christiana Iman Kalis, S.E., M.M. NIP. 196905152000032001	04/08/2025	
Penguji 2	Endah Mayasari, S.Pd., M.M. NIP. 199404272022032011	29/07/2025	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan
lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya
Akhir Program Riset dan Komprehensif untuk
Memperoleh gelar Sarjana

Pontianak, 22 AUG 2025
Koordinator Program Studi Manajemen



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta berkah yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul “**Pengaruh Beban Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. OTO Group Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi**” dengan baik. Karya akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBarb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Heriyadi S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Ibu Prof. Dr. Giriati, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menjalankan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
7. Bapak Rizani Ramadhan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta saran kepada penulis selama proses penyusunan artikel ilmiah hingga proses publikasi.
8. Ibu Dr. Maria Christiana Iman Kalis, S.E., M.M. dan ibu Endah Mayasari, S.Pd., M.M. selaku dosen penguji di MBKM Riset yang telah memberikan masukan yang membangun dalam menyempurnakan karya akhir ini.
9. Bapak dan ibu Dosen Pengelola MBKM Riset Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan selama program berlangsung.
10. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
11. Staf Akademik, Tata Usaha dan Tenaga Kependidikan lainnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kemudahan akses administrasi selama kuliah dan penulisan karya akhir ini.
12. Keluarga tercinta atas doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
13. Teman-teman yang telah memberikan lingkungan yang mendukung dan membantu penulis untuk tumbuh lebih baik dari sebelumnya.

14. Serta semua pihak yang telah memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per-satu.

Pontianak, 16 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line extending to the right.

Sultan Ridho Anugrah
NIM. B1023201004

Pengaruh Beban Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. OTO Group Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi

Sultan Ridho Anugrah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan work-life balance terhadap turnover intention karyawan PT. OTO Group Pontianak, dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan teknik analisis PLS-SEM, berdasarkan data dari 50 responden yang diperoleh melalui kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan dalam meningkatkan stres kerja dan turnover intention, sementara work-life balance memiliki pengaruh signifikan dalam menurunkan keduanya. Selain itu, stres kerja terbukti memediasi sebagian hubungan antara beban kerja dan turnover intention, serta antara work-life balance dan turnover intention. Temuan ini menekankan pentingnya manajemen beban kerja dan penerapan kebijakan yang mendukung work-life balance guna mengurangi stres kerja dan menekan tingkat turnover intention di lingkungan kerja. Dengan demikian, perusahaan perlu lebih fokus dalam mengelola beban kerja dan meningkatkan work-life balance karyawan sebagai upaya untuk menurunkan tingkat stres kerja dan mengurangi turnover intention.

Kata Kunci: *Beban kerja; Work-life balance; Turnover Intention; Stres Kerja.*

Pengaruh Beban Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. OTO Group Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi

Sultan Ridho Anugrah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of workload and work-life balance on employee turnover intention at PT. OTO Group Pontianak, with job stress serving as a mediating variable. A quantitative approach was employed using the PLS-SEM analysis technique, based on data collected from 50 respondents through questionnaires. The findings reveal that workload significantly contributes to increased job stress and turnover intention, while work-life balance has a significant effect in reducing both. Moreover, job stress is found to partially mediate the relationship between workload and turnover intention, as well as between work- life balance and turnover intention. These results underscore the importance of effective workload management and the implementation of policies that promote work-life balance in order to alleviate job stress and reduce turnover intention in the workplace. Consequently, the company is encouraged to place greater emphasis on managing employee workload and enhancing work-life balance as strategic efforts to lower job stress and minimize turnover intention.

Keywords: *Workload; Work-life balance; Turnover Intention; Job Stress.*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Pengaruh Beban Kerja dan *Work-life Balance* terhadap *Turnover Intention* terhadap karyawan PT.OTO Group Pontianak dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset strategis yang sangat utama bagi keberhasilan sebuah organisasi. SDM memegang peran utama guna mencapai berbagai tujuan perusahaan, karena efektivitas organisasi sangat bergantung pada kualitas, produktivitas, dan loyalitas karyawan yang dimilikinya. Faktor-faktor psikologis dan kondisi lingkungan kerja turut memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja SDM tersebut. Beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas dan motivasi karyawan antara lain adalah beban kerja yang diterima, keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta tingkat stres kerja yang dialami.

Ketidakeimbangan atau masalah dalam salah satu aspek tersebut mampu memunculkan banyak dampak negatif, salah satunya yakni peningkatan turnover intention. Turnover intention ini menggambarkan niat atau keinginan karyawan dalam meninggalkan perusahaan secara sukarela, yang tentunya menjadi perhatian serius bagi organisasi karena dapat mengganggu stabilitas dan kelangsungan operasional perusahaan. Oleh sebab itu, pengelolaan SDM yang baik dengan memperhatikan keseimbangan beban kerja, peningkatan kesejahteraan psikologis, serta dukungan terhadap work-life balance menjadi kunci penting guna mempertahankan karyawan serta meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan (Wenefrida Ardhian Ayu Hardiani et al., 2022).

Fenomena meningkatnya turnover intention menjadi perhatian serius di PT. OTO Group Cabang Pontianak. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan, ditemukan bahwasanya beban kerja yang diberikan kepada karyawan sering kali melebihi kapasitas yang wajar dan mampu ditangani secara optimal. Contohnya meliputi kewajiban menyelesaikan survei pelanggan yang jumlahnya melebihi standar yang telah ditetapkan, bekerja hingga larut malam secara rutin, serta tanggung jawab tambahan terkait kerugian yang timbul dari konsumen bermasalah.

Beban kerja yang terlalu banyak ini tidak hanya berkontribusi negatif pada produktivitas karyawan, tetapi juga menimbulkan tekanan psikologis yang signifikan. Tekanan tersebut berpotensi menurunkan motivasi dan komitmen karyawan terhadap perusahaan secara keseluruhan, sehingga meningkatkan risiko mereka untuk mempertimbangkan keluar dari organisasi. Kondisi ini tentunya menjadi tantangan penting yang perlu mendapat perhatian khusus demi menjaga keseimbangan kerja dan kesejahteraan karyawan sekaligus mempertahankan stabilitas perusahaan (Astuti & Surya, 2020).

Salah satu penyebab meningkatnya turnover intention adalah beban kerja berlebihan. Beban kerja yang besar kerap menimbulkan tekanan fisik dan psikologis yang mengarah pada stres kerja dan berkurangnya kepuasan kerja. Hal ini diperkuat oleh temuan (Taris et al., 2020) yang menyatakan bahwasanya beban kerja yang tidak seimbang dengan kapasitas individu dapat

menimbulkan ketegangan dan stres berkepanjangan, yang nantinya mendorong karyawan agar mencari alternatif pekerjaan yang dinilai lebih layak.

Di sisi lain, work-life balance juga menjadi faktor krusial yang berperan dalam peningkatan stres kerja serta niat karyawan dalam meninggalkan perusahaan. Berdasarkan Boamah et al. (2022), “karyawan yang kesulitan menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan cenderung mengalami kelelahan emosional yang signifikan.” Kelelahan ini bukan hanya memengaruhi kesehatan mental dan fisik mereka, tetapi juga berkontribusi pada penurunan loyalitas dan komitmen terhadap perusahaan. Dalam konteks PT. OTO Group Cabang Pontianak, hasil pra-survei mengungkapkan bahwa banyak karyawan menghadapi beban kerja yang sangat tinggi, termasuk tekanan untuk mencapai target penjualan yang seringkali tidak realistis, jam kerja yang melebihi batas normal, serta tanggung jawab atas masalah atau kerugian yang dialami oleh konsumen. Beban tambahan seperti tugas yang di luar jam kerja resmi semakin memperparah kondisi ini.

Situasi tersebut mengganggu waktu pribadi karyawan dan menimbulkan konflik antara peran profesional yang harus mereka jalankan dengan kebutuhan dan tanggung jawab dalam kehidupan pribadi mereka. Ketidakseimbangan ini tidak hanya menimbulkan stres berlebih, tetapi juga dapat menurunkan produktivitas dan semangat kerja, sehingga mendorong karyawan untuk mempertimbangkan opsi keluar dari perusahaan demi mencari lingkungan kerja yang lebih seimbang dan mendukung kesejahteraan mereka.

Oleh karena itu, perhatian serius terhadap pengelolaan work-life balance menjadi sangat penting agar organisasi mampu mempertahankan sumber daya manusianya dan menjaga stabilitas operasional jangka panjang. Studi terdahulu yang dijalankan oleh (Farida et al., 2023) dan (Rashid et al., 2022) menegaskan bahwasanya beban kerja dan work-life balance berkontribusi langsung pada turnover intention, di mana stres kerja bertindak sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan tersebut. Dengan kata lain, ketika beban kerja tinggi dan work-life balance terganggu, tingkat stres kerja akan meningkat, yang nantinya memicu niat untuk resign.

Penelitian ini bermaksud guna mengkaji secara empiris pengaruh beban kerja dan work-life balance pada turnover intention dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. OTO Group Cabang Pontianak. Penelitian ini penting untuk memberikan dasar ilmiah bagi pengambilan keputusan strategis di bidang manajemen SDM, khususnya dalam mewujudkan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung retensi karyawan. Dengan pendekatan kuantitatif dan analisis SEM-PLS terhadap data 50 responden, diharapkan hasil studi ini dapat memberikan kontribusi praktis dalam merumuskan kebijakan kerja yang lebih humanistik, proporsional, dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.

2. Permasalahan

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja.
3. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap *turnover intention*.
4. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap stres kerja
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.
6. Apakah stres kerja memediasi hubungan antara beban kerja dan turnover

intention

7. Apakah Apakah stres kerja memediasi hubungan antara *work-life balance* dan *turnover intention*.

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap turnover intention.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh work-life balance terhadap turnover intention
4. Untuk Menguji dan menganalisis pengaruh work-life balance terhadap stres kerja
5. Untuk Menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap turnover intention
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap turnover intention di mediasi stres kerja
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh work-life balance terhadap turnover intention di mediasi stres kerja

4. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (beban kerja (X1) dan work-life balance (X2) terhadap variabel dependen turnover intention (Y) dengan stres kerja (Z) sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan di PT. OTO Group Cabang Pontianak, penelitian ini menggunakan metode survey dengan penyebaran kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff marketing PT. OTO Group Pontianak yang berjumlah 50 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, maka penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Menurut Sugiyono, (2021) Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil atau sedikit, sehingga memungkinkan untuk diteliti seluruhnya.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju). Kuesioner dibagikan langsung kepada responden dan diisi secara mandiri. Penelitian ini menerapkan metode pengukuran data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dan Partial Least Squares (PLS), dengan dukungan aplikasi statistik SmartPLS 4. Pengujian data dilakukan melalui dua tahapan, yaitu model pengukuran (Outer Model) dan model struktural (Inner Model). Outer Model digunakan untuk mengukur keterkaitan antara indikator dan variabel laten, dengan memastikan Convergent Validity lebih dari 0.7 (Hair et al., 2021), serta menilai Discriminant Validity, Average Variance Extracted (>0.5), dan Composite Reliability (>0.7). Setelah itu, Inner Model dianalisis, dan instrumen penelitian diuji validitasnya melalui Uji Validitas untuk memastikan keandalan alat yang digunakan dalam penelitian ini (Mayangsari, 2018).

5. Hasil Penelitian

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas dan

reliabilitas yang berarti mampu secara akurat dan konsisten dalam mengukur konstruk pada model yang telah dikembangkan. Selain itu, hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel job mismatch (ketidaksihesuaian pekerjaan) dan keterampilan kerja memiliki pengaruh negatif dan positif yang signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan Generasi Z di Indonesia. Selain itu, kepuasan kerja terbukti memainkan peran sebagai variabel mediasi, yang menjadi perantara hubungan antara job mismatch terhadap kinerja karyawan, serta hubungan antara keterampilan kerja dan kinerja karyawan Generasi Z di Indonesia.

6. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan Work-life balance memiliki pengaruh signifikan terhadap niat turnover pada karyawan PT. OTO Group Cabang Pontianak, dengan stres kerja berfungsi sebagai variabel perantara. Beban kerja yang tinggi terbukti meningkatkan stres kerja secara signifikan, yang pada gilirannya meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, Work-life balance yang baik dapat menurunkan stres kerja dan mengurangi niat untuk berpindah kerja. Selain itu, stres kerja terbukti memainkan peran penting sebagai mediator. Stres kerja secara signifikan memediasi hubungan antara beban kerja dan niat turnover, serta antara Work-life balance dan niat turnover. Ini menunjukkan bahwa stres kerja berperan sebagai jalur psikologis yang menghubungkan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari beban kerja dan work-life balance terhadap keinginan karyawan untuk berhenti bekerja. Temuan ini menekankan pentingnya pengelolaan beban kerja secara proporsional, penerapan kebijakan yang mendukung Work-life balance, serta pengelolaan stres yang efektif. Ketiga faktor ini menjadi kunci dalam mengurangi niat turnover dan menjaga kesehatan psikologis serta loyalitas karyawan. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, organisasi dapat meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja serta memastikan stabilitas dan produktivitas jangka Panjang.

2. Saran

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dengan meneliti lintas divisi atau perusahaan serupa lainnya serta mempertimbangkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, atau kepuasan kerja sebagai faktor tambahan yang dapat mempengaruhi turnover intention. Penggunaan metode longitudinal juga dianjurkan untuk melihat dinamika stres dan niat keluar dalam jangka waktu yang lebih Panjang.

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	ii
PERTANGGUNJAWABAN KARYA AKHIR.....	iii
LEMBAR YURIDIS	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
RINGKASAN KARYA AKHIR.....	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ISI KARYA AKHIR	289
1. Pendahuluan	290
2. Metode Penelitian	291
3. Hasil Pembahasan	292
4. Kesimpulan	293
5. Referensi	295
LAMPIRAAN I SK DEKAN	xx
LAMPIRAN II <i>Letter of Acceptance</i>	xxxii
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel.....	xxxiv
LAMPIRAN IV Tabel Operasional.....	xxxvi
LAMPIRAN V Kuesioner	xl
LAMPIRAN VII Output Olahan Data.....	xlix

DAFTAR TABEL

	Halaman
<i>Table 1.</i> Karakteristik Responden.	292
<i>Table 2.</i> Nilai Loading Factor	292
<i>Table 3.</i> Hasil uji Validitas Diskriminan.	293
<i>Table 4.</i> Reabilitas	293
<i>Tabel 5.</i> Determinasi R-Square	293

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN I SK DEKAN	xx
LAMPIRAN II <i>Letter of Acceptance</i>	xxxii
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel.....	xxxiv
LAMPIRAN IV Tabel Operasional.....	xxxvi
LAMPIRAN V Kuesioner	xl
LAMPIRAN VI Output Olahan Data.....	xlix