

**PENGARUH *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES* (HRMP)
PADA *EMPLOYEE INVOLVEMENT IN SERVICE INNOVATION* PADA
INDUSTRI PARIWISATA DI TIMOR-LESTE: *HUMAN CAPITAL*
SEBAGAI MEDIATOR**

RINGKASAN TESIS



JOSE PUNEF

222200875

**PROGRAM PASCASARJANA SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025



UJIAN TESIS

Tesis berjudul:

PENGARUH HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES (HRMP) PADA EMPLOYEE INVOLVEMENT IN SERVICE INNOVATION PADA INDUSTRI PARIWISATA DI TIMOR-LESTE: HUMAN CAPITAL SEBAGAI MEDIATOR

Telah diuji pada tanggal: 7 February 2025

Tim Penguji:

Ketua

Dr. Julianto Agung Saputro, S.Kom., M.Si., Ak., CA., CRP.

Anggota

Dr. Maria Pampa Kumalaningrum, SE, M.Si

Pembimbing

Prof. Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, M.Si, Ph.D.

PENGARUH HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES (HRMP) PADA EMPLOYEE INVOLVEMENT IN SERVICE INNOVATION PADA INDUSTRI PARIWISATA DI TIMOR-LESTE: HUMAN CAPITAL SEBAGAI MEDIATOR

dipersiapkan dan disusun oleh:

Jose Punef

Nomor Mahasiswa: 222200875

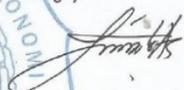
telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal: 7 February 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Magister Manajemen (M.M.) di bidang Manajemen

SUSUNAN TIM PENGUJI

Pembimbing


Prof. Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, M.Si, Ph.D.

Ketua Penguji


Dr. Julianto Agung Saputro, S.Kom., M.Si., Ak., CA., CRP

Anggota Penguji


Dr. Maria Pampa Kumalaningrum, SE, M.Si

Yogyakarta, 7 February 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
Ketua,




Dr. Wisnu Prajogo, MBA.



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA

JL. SETURAN, YOGYAKARTA 55281, P.O. BOX 1014 YOGYAKARTA 55010

TELP. (0274) 486160, 486321, FAKS. (0274) 486155 www.stieykpn.ac.id

Pernyataan Keaslian Karya Tulis Tesis

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

PENGARUH HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES (HRMP) PADA EMPLOYEE INVOLVEMENT IN SERVICE INNOVATION PADA INDUSTRI PARIWISATA DI TIMOR-LESTE: HUMAN CAPITAL SEBAGAI MEDIATOR

diajukan untuk diuji pada tanggal 7 February 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian karya tulis orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan orang lain. Bila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima pembatalan gelar dan ijazah yang diberikan oleh Program Pascasarjana STIE YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 7 February 2025

Saksi 1, sebagai Ketua Tim Penguji

Yang memberi pernyataan

Dr. Julianto Agung Saputro, S.Kom., M.Si., Ak., CA., CRP.

Jose Puneif

Saksi 2, sebagai Anggota Penguji

Saksi 3, sebagai Pembimbing

Dr. Maria Pampa Kumalaningrum, SE, M.Si

Prof. Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, M.Si, Ph.D.

Saksi 4, sebagai Ketua STIE YKPN Yogyakarta



Dr. Wisnu Prajogo, MBA.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh *Human Resource Management Practices* (HRMP) terhadap *Employee Involvement in Service Innovation* dengan *Human Capital* sebagai variabel mediasi. Berlandaskan pada teori *Resource-Based View* (RBV), penelitian ini menekankan bahwa pengelolaan *Human Capital* yang strategis akan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Tujuan utama penelitian ini untuk menganalisis bagaimana *HRM Practices* meningkatkan *Human Capital* dan mendorong *Employee Involvement in Service Innovation*. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei data dari karyawan industri pariwisata di Timor-Leste. Analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *HRM Practices* berpengaruh positif terhadap *Human Capital* dan *Employee Involvement in Service Innovation*, memperkuat pandangan bahwa *Human Capital* merupakan aset strategi dalam inovasi layanan. Selain itu, *Human Capital* memiliki peran mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *HRM Practices* dan *Employee Involvement in Service Innovation*, mengindikasikan bahwa peningkatan keterampilan dan pengetahuan karyawan berkontribusi pada inovasi layanan. Implikasi praktis penelitian ini menekankan pentingnya strategi organisasi yang berfokus pada pengembangan *Human Capital* untuk memperkuat inovasi dan keunggulan kompetitif. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya teori RBV dengan menunjukkan bahwa *HRM Practices* meningkatkan kapabilitas inovasi melalui *Human Capital*. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel pada model konseptual untuk memperdalam pemahaman.

KUNCI: *Human Resource Management Practices* (HRMP), *Human Capital*, *Employee Involvement in Service Innovation*, *Resource-Based View* (RBV) theory

BAB I

Pendahuluan

Industri pariwisata di Timor-Leste memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, menempati posisi ketiga setelah sektor minyak dan gas. Meskipun mengalami peningkatan jumlah wisatawan pada tahun 2017, industri ini masih menghadapi tantangan besar, seperti keterbatasan inovasi layanan, kurangnya tenaga kerja terampil, serta infrastruktur transportasi dan akomodasi yang belum memadai. Dampak pandemi COVID-19 semakin memperburuk kondisi ini, dengan penurunan drastis pendapatan perhotelan serta tutupnya sejumlah UMKM yang bergantung pada sektor pariwisata (UNWTO, 2018). Oleh karena itu, inovasi layanan menjadi faktor krusial dalam memulihkan daya saing industri pariwisata Timor-Leste, dengan menekankan keterlibatan karyawan dalam pengembangan dan implementasi layanan inovatif.

Penelitian terdahulu mengemukakan pentingnya *Employee Involvement in Service Innovation* dalam industri berbasis layanan (Engen et al., 2021; Bäckström & Bengtsson, 2019). Namun, sebagian besar kajian masih terbatas pada konteks negara maju, sehingga pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendukung *Employee Involvement in Service Innovation* di negara berkembang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

seperti Timor-Leste masih terbatas. *HRM Practices* diketahui memiliki peran strategis dalam meningkatkan keterampilan dan motivasi karyawan untuk berinovasi (Alreahi et al., 2022; Wood, 2020). Selain itu, *Human Capital* dianggap sebagai elemen kunci yang menjembatani hubungan antara *HRM Practices* dan *Employee Involvement in Service Innovation*, tetapi penelitian yang membahas peran mediasi *Human Capital* dalam hubungan ini masih jarang ditemukan.

Peneliti mengatasi kesenjangan penelitian terdahulu dengan mengusulkan model konseptual yang mengintegrasikan *Human Capital* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *HRM Practices* dan *Employee Involvement in Service Innovation*. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori RBV, dengan bertujuan untuk menguji apakah pengelolaan SDM yang strategis dapat membangun *Human Capital* yang berdaya saing serta meningkatkan inovasi layanan dalam industri pariwisata Timor-Leste. Model ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis terhadap pemahaman hubungan antara *HRM Practices*, *Human Capital*, dan *Employee Involvement in Service Innovation*, serta menawarkan implikasi praktis bagi pengambil kebijakan dan pelaku industri dalam merancang strategi pengembangan *Human Capital* untuk meningkatkan daya saing sektor pariwisata.

BAB II

Tinjauan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Tinjauan teoritis dalam penelitian ini didasarkan pada *Resource-Based View* (RBV), yang menekankan pentingnya sumber daya internal organisasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Barney, 1991) mengemukakan sumber daya manusia harus bernilai langka, tidak dapat ditiru, dan tidak dapat digantikan agar dapat memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Gerhart & Feng, 2021). Dalam konteks penelitian ini, *HRM Practices* berperan sebagai mekanisme utama dalam membangun *Human Capital* yang pada akhirnya memicu *Employee Involvement in Service Innovation*.

HRM Practices mencakup berbagai inisiatif seperti pelatihan, pengelolaan kinerja, dan strategi pengembangan karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan tenaga kerja (Chiappetta et al., 2019). Dalam sektor pariwisata Timor-Leste, *HRM Practices* sangat diperlukan untuk membangun tenaga kerja yang mampu menghadapi tantangan industri dan meningkatkan inovasi layanan (Piwowar, 2021). *Employee Involvement in Service Innovation* merujuk pada keterlibatan aktif karyawan dalam mengembangkan dan menerapkan inovasi layanan, yang dianggap sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas dan daya saing organisasi (Engen et al., 2021). Studi sebelumnya menekankan bahwa *Employee Involvement in Service Innovation* sangat penting untuk industri jasa, karena memiliki interaksi langsung dengan pelanggan dan memahami kebutuhan layanannya (Obiekwe et al., 2019; Afolabi et al., 2023).

Human Capital, yang mencakup keahlian, keterampilan, dan pengetahuan karyawan, memainkan peran penting dalam meningkatkan *Employee Involvement in Service Innovation* (Santa et al., 2022). *Human Capital* yang berkembang melalui *HRM Practices* tidak hanya meningkatkan kapabilitas individu, tetapi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

juga mendorong kreativitas dan pemecahan masalah dalam organisasi (Mahmoud, 2021). Selain itu, *Human Capital* berfungsi sebagai mediator yang menjembatani hubungan antara *HRM Practices* dan *Employee Involvement in Service Innovation* (Chang et al., 2021).

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini mengembangkan empat hipotesis utama:

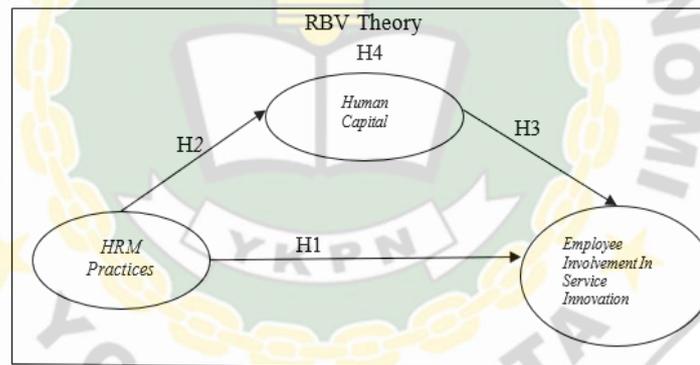
H1: *HRM Practices* berpengaruh positif terhadap *Employee Involvement in Service Innovation*.

H2: *HRM Practices* berpengaruh positif terhadap *Human Capital*.

H3: *Human Capital* berpengaruh positif terhadap *Employee Involvement in Service Innovation*.

H4: *Human Capital* memediasi hubungan antara *HRM Practices* dan *Employee Involvement in Service Innovation*.

Dengan mengacu pada teori RBV dan temuan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan lebih lanjut tentang bagaimana *HRM Practices* dan *Human Capital* dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan *Employee Involvement in Service Innovation*, khususnya dalam industri pariwisata di Timor-Leste.



Gambar 1 Model Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, metode kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh *HRM Practices*, terhadap *Employee Involvement in Service Innovation* pada industri pariwisata di Timor-Leste *Human Capital* sebagai Moderasi. Ruang lingkup penelitian ini mencakup karyawan di sektor industri pariwisata yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan relevansi data dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert, yang memungkinkan pengukuran persepsi responden terhadap variabel yang diteliti (Bimantara et al., 2022). Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS), yang memungkinkan pengujian hubungan kausal secara akurat (J. F. Hair et al., 2019).

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan di industri pariwisata Timor-Leste yang memiliki pengalaman dalam pelayanan pelanggan dan inovasi layanan. Pemilihan sampel mempertimbangkan faktor keterlibatan karyawan dalam inovasi layanan, yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memahami bagaimana *HRM Practices* dan *Human Capital* mempengaruhi *Employee Involvement in Service Innovation*. Pendekatan *purposive sampling* digunakan untuk memastikan bahwa hanya individu yang relevan dengan penelitian yang (Nuskha, 2021). Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan penelitian sebelumnya untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui berbagai tahapan uji statistik, termasuk uji multikolinearitas untuk memastikan tidak adanya hubungan linier yang tinggi antarvariabel independen (Sigar et al., 2021). Selain itu, dilakukan uji *outer model* untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, serta uji *inner model* untuk mengukur hubungan antarvariabel laten (Hair & Alamer, 2022). Pengujian hipotesis menggunakan SEM-PLS memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung dalam model penelitian. Dengan demikian, metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini dirancang untuk memastikan keakuratan, validitas, dan kredibilitas hasil penelitian yang diperoleh.

BAB IV

Pembahasan

Tabel 1 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ELSI01	251	1,00	5,00	4,6056	0,68104
ELSI02	251	1,00	5,00	4,6614	0,57346
ELSI03	251	1,00	5,00	4,6375	0,60666
ELSI04	251	1,00	5,00	4,7012	0,56777
ELSI05	251	1,00	5,00	4,7092	0,55774
ELSI06	251	1,00	5,00	4,6972	0,58987
ELSI07	251	1,00	5,00	4,7331	0,54080
ELSI08	251	1,00	5,00	4,6932	0,61116
ELSI09	251	1,00	5,00	4,7171	0,56184
ELSI10	251	1,00	5,00	4,6733	0,62357
ELSI11	251	1,00	5,00	4,7291	0,55706
ELSI12	251	2,00	5,00	4,7410	0,53728
Total_ELSI	251	17,00	60,00	56,2988	5,30984
HRMP01	251	1,00	5,00	4,6375	0,59332
HRMP02	251	2,00	5,00	4,7131	0,50338
HRMP03	251	2,00	5,00	4,7530	0,51647
HRMP04	251	1,00	5,00	4,7291	0,54983
HRMP05	251	2,00	5,00	4,7131	0,51902
HRMP06	251	2,00	5,00	4,7570	0,49870
HRMP07	251	3,00	5,00	4,8048	0,41682
HRMP08	251	3,00	5,00	4,7649	0,45225

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

HRMP09	251	1,00	5,00	4,6892	0,58570
HRMP10	251	3,00	5,00	4,7092	0,50505
HRMP11	251	2,00	5,00	4,7291	0,48817
Total_HRMP	251	28,00	55,00	52,0000	3,82413
HC01	251	2,00	5,00	4,6653	0,55096
HC02	251	1,00	5,00	4,7052	0,52984
HC03	251	1,00	5,00	4,6892	0,59920
HC04	251	2,00	5,00	4,6932	0,53434
HC05	251	2,00	5,00	4,7371	0,49253
HC06	251	2,00	5,00	4,7371	0,49253
HC07	251	1,00	5,00	4,7251	0,53678
HC08	251	3,00	5,00	4,6892	0,54318
HC09	251	3,00	5,00	4,7012	0,50829
HC10	251	3,00	5,00	4,7251	0,48180
HC11	251	3,00	5,00	4,7570	0,44800
HC12	251	3,00	5,00	4,7371	0,46753
HC13	251	1,00	5,00	4,7052	0,55203
HC14	251	3,00	5,00	4,7012	0,50036
HC15	251	1,00	5,00	4,7928	0,47001
Total_HC	251	34,00	75,00	70,7610	5,34552
SFI01	251	2,00	5,00	4,6653	0,59292
SFI02	251	1,00	5,00	4,7211	0,55309
SFI03	251	2,00	5,00	4,6773	0,55447
SFI04	251	2,00	5,00	4,7052	0,53734
SFI05	251	1,00	5,00	4,7012	0,56777
SFI06	251	1,00	5,00	4,7530	0,50074
Total_SFI	251	9,00	30,00	28,2231	2,56710
MSL01	251	1,00	5,00	4,7331	0,51813
MSL02	251	1,00	5,00	4,7331	0,54080
MSL03	251	3,00	5,00	4,7291	0,47991
MSL04	251	3,00	5,00	4,7649	0,46101
MSL05	251	1,00	5,00	4,7251	0,55148
MSL06	251	2,00	5,00	4,7530	0,48450
Total_MSL	251	14,00	30,00	28,4382	2,24481
Valid N (listwise)	251				

Analisis deskriptif terhadap *Employee Involvement in Service Innovation (EISI)*, *Human Resource Management Practices (HRMP)*, dan *Human Capital (HC)* menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki rata-rata tinggi ($\geq 4,60$) dengan standar deviasi yang relatif rendah ($\leq 0,68$), mengindikasikan persepsi positif dan konsisten di antara responden ($N = 251$).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Hasil pengujian pada Variabel *Employee Involvement in Service Innovation* memiliki rata-rata 4,61 – 4,74 dengan *standard deviation* 0,54 – 0,68, serta total skor rata-rata 56,30 (SD 5,31), mencerminkan keterlibatan karyawan yang kuat dalam layanan inovasi.

2. Hasil pengujian pada Variabel *HRM Practice* memiliki rata-rata 4,64 – 4,80 dengan SD 0,42 – 0,59, serta total skor rata-rata 52,00 (*standard deviation* 3,82), menunjukkan implementasi *HRM Practice* yang konsisten tinggi.

3. Hasil pengujian pada Variabel *Human Capital* memiliki rata-rata 4,67 – 4,79 dengan *standard deviation* 0,44 – 0,60, serta total skor rata-rata 70,76 (*standard deviation* 5,35), menunjukkan kualitas *Human Capital* yang sangat baik, meskipun dengan sedikit lebih banyak variasi dibandingkan variabel lainnya.

Hasil ini menegaskan bahwa *HRM Practice* dan *Human Capital* memainkan peran penting dalam mendukung *Employee Involvement in Service Innovation*, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas organisasi dalam mengelola sumber daya manusia dan layanan inovasi.

Tabel 2 Uji Outer Model

<i>Outer loadings</i>	<i>Employee Involvement in Service Innovation</i>	<i>Human Capital</i>	<i>HRM Practices</i>
Indikator Variabel	EIISI	HC	HRMP
EC3		0,765	
FEI1	0,731		
FEI2	0,735		
FEI3	0,764		
HC		0,825	
HC2		0,811	
HC3		0,705	
HCD1		0,768	
HCD2		0,808	
HCD3		0,739	
IG01	0,799		
IG02	0,754		
IG03	0,701		
IP01	0,749		
IP02	0,772		
IP03	0,753		
IR01	0,834		
IR02	0,730		
IR03	0,765		
REL4			0,779

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

REL6			0,748
TDE1			0,857
TDE2			0,836

Semua konstruk memiliki outer loadings ≥ 0.70 , yang mengindikasikan validitas konvergen yang baik. IR01 (0.834), HC (0.825), dan TDE1 (0.857) merupakan indikator yang paling dominan dalam setiap konstruk.

Tabel 3 Uji Validitass Konvergen

Variabel	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
<i>Employee Involvement in Service Innovation</i> (EIISI)	0,933	0,942	0,575
<i>Human Capital</i> (HC,Z)	0,891	0,913	0,601
<i>HRM Practices</i> (HRMP)	0,827	0,881	0,650

1. Keandalan Komposit (CR - rho_a & rho_c)

Keandalan Komposit pengukuran konsistensi internal dari indikator yang membentuk suatu konstruk. Standar akademik mengacu pada nilai $\geq 0,70$ untuk menunjukkan reliabilitas yang baik (Hair et al., 2021).

- Employee Involvement in Service Innovation* (EIISI) memiliki rho_a = 0,933 dan rho_c = 0,942 , menunjukkan reliabilitas sangat tinggi .
- Human Capital* (HC,Z) memiliki rho_a = 0,891 dan rho_c = 0,913 , yang juga menunjukkan konsistensi internal yang kuat .
- HRM Practices* (HRMP) dengan rho_a = 0,827 dan rho_c = 0,881 tetap memenuhi standar reliabilitas, meskipun lebih rendah dibandingkan EIISI dan HC.

Kesimpulan CR: Semua konstruk memiliki CR $\geq 0,70$, sehingga dapat dikatakan reliabel dan layak digunakan dalam model penelitian.

2. *Average Variance Extracted* (AVE)

AVE mengukur validitas konvergen indikator untuk menjelaskan variabel laten. Standar yang ditetapkan akademik yakni nilai AVE $\geq 0,50$ menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians.

- EIISI (AVE = 0,575) Indikator mampu menjelaskan 57,5% varians konstruk.
- HC,Z (AVE = 0,601) memiliki 60,1% varian menunjukkan validitas konvergen yang kuat.
- HRMP (AVE = 0,650) memiliki 65% varian yang tertinggi di antara konstruk lainnya.

Kesimpulan AVE: Semua konstruk memiliki AVE $\geq 0,50$, sehingga validitas konvergen terpenuhi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tabel 4 Uji Fit Model

<u>Model fit</u>		
	<i>Saturated model</i>	<i>Estimated model</i>
SRMR	0,056	0,056
d_ ULS	0,879	0,879
d_ G	0,485	0,485
Chi-square	635,657	635,657
NFI	0,839	0,839

Pada hasil uji model fit, nilai SRMR sebesar 0,056 , d_ ULS sebesar 0,879 , dan d_ G sebesar 0,485 , menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Selain itu, nilai Chi-square sebesar 635,657 menunjukkan bahwa model dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Nilai NFI sebesar 0,839 , yang mendekati ambang batas $\geq 0,90$, menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang cukup baik, meskipun masih dapat ditingkatkan untuk mencapai tingkat kecocokan yang lebih optimal. Berdasarkan hasil pengujian ini, model dinyatakan fit, layak, dan dapat diandalkan.

Tabel 5 Collinearity Statistics (VIF)

Variabel	VIF Rata-rata
<i>Human Resource Management Practices (HRMP)</i>	2.126
<i>Human Capital</i>	2.115
<i>Employee Involvement in Service Innovation</i>	2.316

Tabel di atas menyajikan nilai Variance Inflation Factor (VIF) rata-rata untuk setiap kelompok variabel guna menguji ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi.

1. *Human Resource Management Practices (HRMP)*: Rata-rata VIF sebesar 2,126, dihitung dari aitem TDE1, TDE2, TDE5, REL2, REL4, REL6, WC1, WC3, CPA3, CPA7, dan CPA20.
2. *Human Capital (HC)*: Rata-rata VIF sebesar 2,115 , berdasarkan aitem HC, HC2–HC7, HCD1–HCD4, serta EC1–EC4.
3. *Employee Involvement in Service Innovation (EISI)*: Rata-rata VIF sebesar 2,316 , dihitung dari aitem FEI1–FEI3, IG01–IG03, IP01–IP03, serta IR01–IR03.

Seluruh kelompok variabel memiliki nilai VIF rata-rata di bawah 5 , menandakan tidak adanya multikolinearitas signifikan (Tabales et al., 2020). Dengan demikian, variabel-variabel dalam model regresi ini tidak memiliki korelasi yang berlebihan pada satu sama lain, sehingga hasil analisis tetap valid dan reliabel.

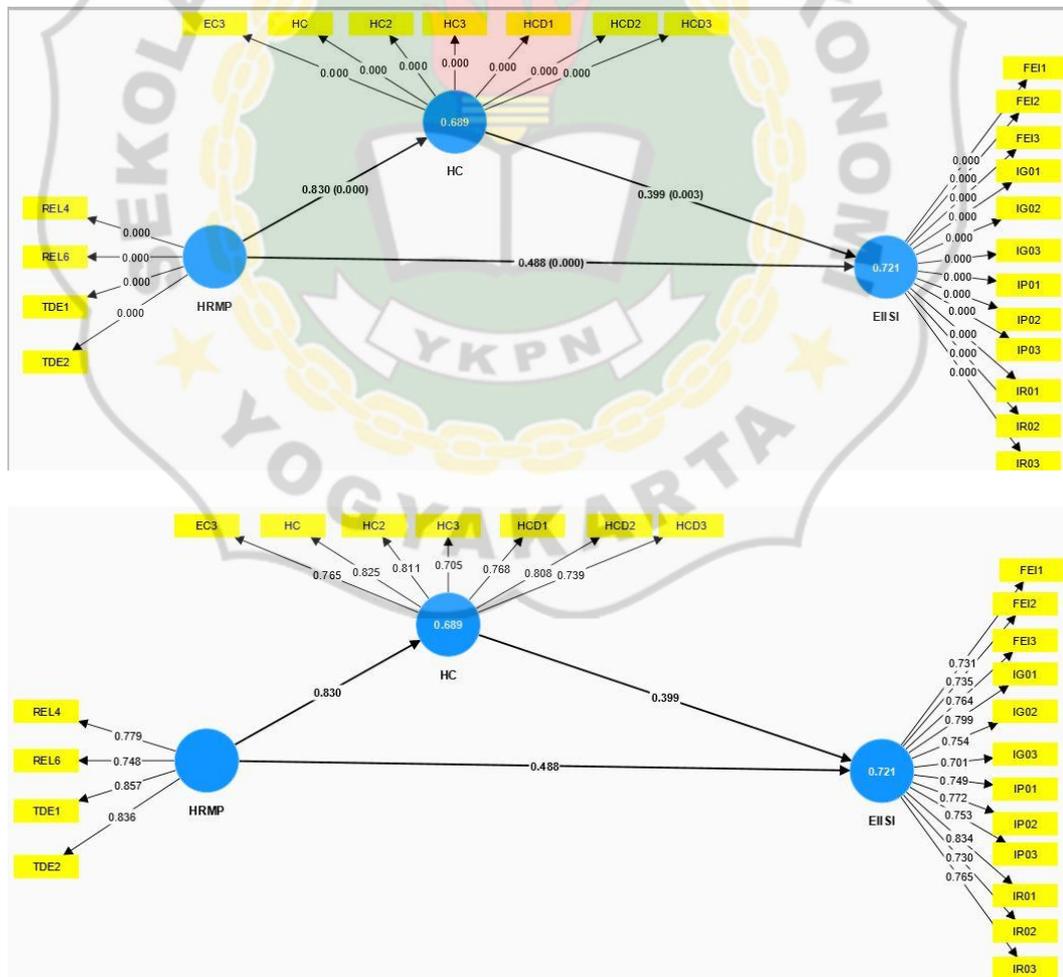
Tabel 6 Koefisien Determinasi

Variabel	R-square	R-square
----------	----------	----------

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

		adjusted
<i>Employee Involvement in Service Innovation (EISI)</i>	0,721	0,719
<i>Human Capital (HC)</i>	0,689	0,688

Dalam analisis data yang dilakukan ini, ditemukan bahwa R-square untuk Employee Involvement in Service Innovation (EISI) adalah 0.721 dan adjusted R-square adalah 0.719, yang berarti 72.1% variasi dalam EISI dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Human Capital (HC), didapatkan R-square sebesar 0.689 dan adjusted R-square 0.688, yang berarti 68.9% variasi dalam HC dapat dijelaskan oleh variabel independen. Model ini memiliki kemampuan prediksi yang baik dengan nilai R-square yang mendekati 0,70 dan selisih R-square dan adjusted R-square yang kecil menunjukkan bahwa jumlah variabel dalam model sudah optimal tanpa overfitting.



Gambar 2 Uji Hipotesis

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Human Resource Management Practices, Employee Involvement in Service Innovation

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa HRM Practices berpengaruh positif dan signifikan terhadap Employee Involvement in Service Innovation dengan nilai p value = 0,003, yang berarti semakin baik HRM Practices yang diterapkan, semakin tinggi Employee Involvement in Service Innovation. Secara konseptual, hasil penelitian ini sejalan dengan teori Resource-Based View (RBV) yang dikemukakan oleh (Barney, 1991) menekankan bahwa keunggulan kompetitif tidak hanya ditentukan oleh aset fisik, tetapi juga oleh pengelolaan sumber daya manusia yang unik dan tidak mudah ditiru. Dengan demikian, HRM Practices berperan sebagai mekanisme utama dalam mengoptimalkan kapabilitas karyawan agar lebih aktif dalam inovasi layanan. Ketika organisasi berinvestasi dalam HRM Practices seperti pelatihan, sistem penghargaan berbasis kinerja, serta program pemberdayaan karyawan, akan tercipta lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan inovasi.

Hasil peneliti ini juga konsisten dengan temuan – temuan peneliti terdahulu yang menunjukkan peran strategis HRM Practices dalam meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation. Mahmoud et al (2021) menemukan HRM Practices berbasis pengembangan kompetensi meningkatkan partisipasi Employee Involvement in Service Innovation. HRM Practices yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk berkontribusi pada inovasi layanan yang lebih baik. Mwamlenga et al. (2024) juga mengungkapkan bahwa sistem manajemen kinerja yang selaras dengan penciptaan ide inovatif dapat menjadi pendorong utama dalam meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation.

Hasil penelitian ini menambahkan pemahaman bahwa HRM Practices menciptakan ekosistem kerja yang mendukung inovasi melalui beberapa mekanisme:

1. Meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan untuk memungkinkan karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk berkontribusi dalam inovasi layanan.
2. Meningkatkan motivasi dan keterlibatan melalui program penghargaan dan sistem insentif untuk meningkatkan motivasi karyawan agar lebih proaktif dalam menyumbangkan ide-ide kreatif.
3. Menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi dalam HRM Practices dan mendorong komunikasi yang terbuka serta kerja sama tim akan memperkuat budaya inovasi dalam organisasi.

Temuan penelitian ini juga memberikan perspektif manajerial yang menegaskan bahwa organisasi perlu menyesuaikan strategi HRM Practices agar tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada penguatan inovasi layanan. Penyesuaian ini dapat diwujudkan melalui kebijakan pengembangan HRM Practices yang berfokus pada pelatihan pemberian umpan balik yang konstruktif, serta pemberian insentif untuk mendorong Employee Involvement in Service Innovation dalam merancang dan mengimplementasikan inovasi layanan. Melalui HRM Practices, organisasi dapat meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation untuk mendukung daya saing perusahaan di industri jasa.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Human Resource Management Practices (HRM practices) dan Human Capital

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan HRM Practices berpengaruh positif dan signifikan terhadap Human Capital dengan nilai P values = 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik implementasi HRM Practices, semakin tinggi kualitas Human Capital yang dikembangkan dalam organisasi. Temuan ini relevan dengan teori Resource-Based View (RBV) yang dikemukakan (Barney, 1991) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis yang dapat memberikan keunggulan kompetitif jika dikelola dengan baik. HRM Practices yang efektif meningkatkan keterampilan individu dan memperkuat daya saing organisasi atau perusahaan dalam jangka panjang.

Penelitian ini relevan dengan kajian peneliti terdahulu yang menemukan bahwa HRM Practices memiliki dampak signifikan terhadap pengembangan Human Capital. Nehles dan Veenendaal (2019) menemukan bahwa organisasi yang menerapkan strategi rekrutmen selektif, pelatihan sistematis dan manajemen kinerja berbasis kompetensi akan meningkatkan kualitas karyawan secara berkelanjutan. Gerhart dan Feng (2021) juga menegaskan bahwa investasi dalam pengelolaan Human Capital untuk meningkatkan keterampilan dan fleksibilitas karyawan, sehingga memungkinkan karyawan untuk lebih adaptif terhadap perubahan pasar dan teknologi. Tanova dan Bayighomog (2022) mengungkapkan HRM Practices yang mendukung pelatihan dan pengembangan karier karyawan berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas serta inovasi dalam organisasi. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa HRM Practices memiliki peran penting untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif bagi pertumbuhan organisasi. Perusahaan juga membutuhkan HRM Practices yang efektif dalam membangun tenaga kerja yang kompeten untuk siap dalam menghadapi dinamika industri yang semakin kompleks. Selain itu, penerapan sistem pelatihan dan pengembangan berbasis kompetensi dan memastikan bahwa dapat meningkatkan kapabilitas karyawan secara berkelanjutan sesuai dengan perubahan kebutuhan dan strategi organisasi.

Implikasi manajerial dari hasil ini menekankan bahwa organisasi perlu merancang kebijakan HRM Practices berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada pemberdayaan karyawan dan penciptaan tenaga kerja yang unggul. Meningkatkan pelatihan, mentoring, dan peluang pengembangan profesional menjadi langkah strategis dalam memperkuat Human Capital. Selain itu, organisasi harus mengadopsi pendekatan HRM Practices berbasis data untuk mengukur efektivitas strategi yang diterapkan, sehingga kebijakan yang dibuat dapat lebih tepat sasaran dalam meningkatkan keterampilan dan kinerja karyawan. Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa HRM Practices bukan hanya sekadar elemen administratif dalam organisasi, tetapi merupakan faktor strategis yang berperan dalam membentuk dan meningkatkan kualitas Human Capital, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada inovasi, daya saing, serta keberlanjutan organisasi di masa depan.

Human Capital dan Employee Involvement in Service Innovation

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil pengujian Hipotesis 3 menunjukkan Human Capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Employee Involvement in Service Innovation, dengan nilai P values = 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas Human Capital dalam organisasi, semakin besar motivasi untuk Employee Involvement in Service Innovation. Temuan juga relevan dengan teori Resource-Based View (RBV) yang dikemukakan oleh (Barney, 1991) yang menekankan bahwa sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang unggul merupakan aset strategis yang berkontribusi terhadap penciptaan nilai dan keunggulan kompetitif jangka panjang. Dalam konteks inovasi layanan, karyawan dengan kompetensi yang tinggi cenderung lebih proaktif dalam menciptakan solusi kreatif, meningkatkan kualitas layanan, serta mendorong keberlanjutan inovasi di dalam organisasi. Temuan ini diperkuat oleh berbagai studi sebelumnya yang mengonfirmasi bahwa Human Capital memainkan peran kunci dalam meningkatkan keterlibatan karyawan dalam inovasi layanan. Tajeddini et al. (2020) menemukan bahwa kompetensi dan keahlian karyawan berkontribusi langsung terhadap kreativitas dan inovasi layanan dalam industri berbasis pelanggan. Sementara itu, Lee et al. (2020) menekankan bahwa Human Capital tidak hanya berdampak pada keterlibatan individu dalam inovasi, tetapi juga membangun budaya organisasi yang mendorong eksplorasi ide dan pengembangan solusi baru. Van dan Nafukho (2020) juga menyatakan bahwa organisasi yang konsisten berinvestasi dalam pengembangan Human Capital melalui pelatihan, pengelolaan kinerja, dan pembelajaran berbasis kompetensi mengalami peningkatan signifikan efektivitas dalam Employee Involvement in Service Innovation.

Secara praktis, temuan ini menekankan pentingnya organisasi berinvestasi dalam pengembangan Human Capital untuk meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation. Organisasi perlu mengimplementasikan program pelatihan berkelanjutan, mentoring, dan pengelolaan kinerja inovasi untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk berkontribusi secara efektif dalam proses inovasi, selain itu organisasi juga harus menciptakan lingkungan kerja untuk mendukung kreativitas, kolaborasi, dan pemberian umpan balik menjadi faktor penting dalam meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation.

Dari perspektif manajerial, penelitian ini menegaskan bahwa Human Capital bukan sekadar faktor pendukung produktivitas, tetapi merupakan elemen fundamental dalam meningkatkan daya saing organisasi melalui Employee Involvement in Service Innovation. Organisasi dapat mempertahankan keunggulan kompetitif namun harus memastikan bahwa strategi pengembangan Human Capital berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, dan membangun pola pikir inovatif yang mendorong Employee Involvement in Service Innovation untuk penciptaan solusi layanan yang lebih unggul dan adaptif terhadap perubahan pasar.

Temuan penelitian juga mempertegas bahwa Human Capital merupakan pemicu utama dalam Employee Involvement in Service Innovation, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas organisasi dalam menghadapi tantangan industri yang dinamis.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Human Resource Management Practices (HRM practices), Human Capital dan Employee Involvement in Service Innovation

Temuan untuk Hipotesis 4 hasil pengujian menunjukkan bahwa Human Capital secara signifikan memediasi hubungan antara HRM Practices dan Employee Involvement in Service Innovation, dengan nilai P values = 0,005.

Temuan ini menegaskan bahwa HRM Practices tidak hanya berdampak langsung pada Employee Involvement in Service Innovation, tetapi berkontribusi secara tidak langsung melalui peningkatan kualitas Human Capital relevan dengan teori Resource-Based View (RBV) yang dikemukakan oleh (Barney, 1991) bahwa sumber daya manusia yang unggul merupakan aset strategis yang sulit ditiru dan dapat memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi organisasi. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa HRM Practices memainkan peran penting dalam membangun, mengembangkan, dan memanfaatkan Human Capital yang pada akhirnya meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation.

Beberapa penelitian sebelumnya memperkuat temuan ini. Mahmoud et al (2021) menegaskan bahwa HRM Practices yang efektif, seperti pelatihan berbasis kompetensi, pengelolaan kinerja, dan sistem insentif berbasis inovasi, dapat meningkatkan Human Capital, untuk meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation. Chang et al. (2021) juga menemukan bahwa Human Capital yang berkembang melalui program HRM Practices strategis memberikan dampak positif pada perilaku inovatif karyawan dan meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation. Selain itu, Mekhum (2020) menyatakan bahwa HRM Practices yang mendukung pengembangan Human Capital memungkinkan karyawan untuk lebih adaptif dan berorientasi pada solusi inovatif, sehingga memperkuat Employee Involvement in Service Innovation.

Perspektif manajerial, temuan penelitian ini menekankan bahwa HRM Practices berfokus pada pengelolaan administratif tanpa strategi pengembangan Human Capital tidak akan mampu meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation secara optimal. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa HRM Practices yang diterapkan tidak hanya menciptakan sistem kerja yang efisien, tetapi juga berkontribusi dalam peningkatan kompetensi, keterampilan, dan motivasi untuk Employee Involvement in Service Innovation. Implikasi praktis dari temuan penelitian ini adalah investasi dalam HRM Practices yang mendukung pengembangan Human Capital harus menjadi prioritas yang diutamakan oleh organisasi untuk meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation. Organisasi mengembangkan program pelatihan berkelanjutan, manajemen kinerja berbasis inovasi, serta mekanisme insentif yang mendorong eksplorasi ide dan kreativitas untuk meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation. Dengan strategi ini, karyawan akan merasa diberdayakan, memiliki keterampilan yang memadai, dan lebih terlibat dalam upaya inovasi layanan yang berkelanjutan.

Temuan penelitian ini juga mempertegas bahwa Human Capital memainkan peran penting sebagai mediator yang menjembatani hubungan antara HRM Practices dan Employee Involvement in Service Innovation. Pengembangan Human Capital yang optimal serta penerapan HRM Practices yang efektif

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memiliki peran penting dalam mendorong Employee Involvement in Service Innovation dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, organisasi perlu merancang strategi pengelolaan Human Capital yang bersifat strategis, tidak hanya berorientasi pada kepatuhan administratif, tetapi juga difokuskan pada pengembangan kualitas dan kapasitas, karena karyawan berperan sebagai faktor utama dalam mendorong inovasi layanan yang berkelanjutan, sehingga tetap berkontribusi pada peningkatan daya saing dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Human Resource Management Practices (HRMP) terhadap Employee Involvement in Service Innovation, dengan Human Capital sebagai variabel mediator. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SMART PLS 4 dapat disimpulkan bahwa:

HRM Practices berpengaruh positif terhadap Employee Involvement in Service Innovation. Implementasi strategi pengelolaan sumber daya yang efektif, seperti pelatihan, sistem penghargaan, dan pemberdayaan karyawan, berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi kreativitas serta meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation. HRM Practices juga berpengaruh positif terhadap Human Capital, yang tercermin dalam peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan. Peningkatan kualitas Human Capital memperkuat daya saing organisasi, membangun fondasi kokoh untuk karyawan dalam menghadapi perubahan dan dinamika lingkungan kerja.

Human Capital juga berpengaruh positif terhadap Employee Involvement in Service Innovation. Karyawan memiliki kompetensi yang lebih tinggi cenderung memiliki kepercayaan diri yang lebih besar dalam mendorong serta menerapkan ide-ide inovatif, sehingga secara langsung berkontribusi pada pengembangan layanan yang lebih baik dan lebih adaptif terhadap kebutuhan pelanggan.

Selain hubungan langsung tersebut, penelitian ini juga menemukan bahwa Human Capital berperan sebagai mediator dalam hubungan antara HRM Practices dan Employee Involvement in Service Innovation. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berdampak langsung pada Employee Involvement in Service Innovation inovasi, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kualitas Human Capital yang mendukung penciptaan lingkungan kerja yang berfokus pada inovasi dan peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Saran

Saran untuk Praktisi Akademik

Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan untuk:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Menggunakan pendekatan mixed-method untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara HRM Practices, Human Capital, dan Employee Involvement in Service Innovation.
2. Menambahkan variabel, seperti Support for Innovation atau Supportive Leadership, yang berpotensi memoderasi hubungan antar variabel.
3. Menguji model penelitian di berbagai sektor industri guna meningkatkan generalisasi hasil penelitian.
4. Melakukan penelitian jangka panjang untuk memahami bagaimana perubahan HRM Practices mempengaruhi Employee Involvement in Service Innovation.

Saran untuk Praktisi

1. Perusahaan perlu mengembangkan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang terstruktur guna meningkatkan Employee Involvement in Service Innovation.
2. HRM Practices harus lebih berorientasi pada peningkatan kreativitas dan kolaborasi antar karyawan, misalnya melalui sistem insentif berbasis inovasi dan pemberdayaan karyawan.
3. Manajemen perlu memaksimalkan pengelolaan Human Capital dengan mengadopsi pendekatan berbasis data dalam pengambilan keputusan terkait HRM Practices.
4. Penerapan teknologi digital dalam HRM Practices perlu diadopsi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas Employee Involvement in Service Innovation.

Referensi

- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Bimantara, Y., Novita, D., & Jaelani. (2022). PENGARUH HARGA, DESAIN PRODUK DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei Pada Konsumen Mobil Honda Brio di Lampung). *Journal Strategy of Management and Accounting Through Research and Technology*, 1(2), 27–36. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/smart/issue/archive>
- Chang, P.-C., Zhang, M.-J., & Wu, T. (2021). Developmental human resource configuration, unique human capital, and employee innovative work behavior: A multilevel moderated mediation model. *Sage Open*, 11(2), 21582440211027964.
- Chiappetta Jabbour, C. J., Sarkis, J., Lopes de Sousa Jabbour, A. B., Scott Renwick, D. W., Singh, S. K., Grebinevych, O., Kruglianskas, I., & Filho, M. G. (2019). Who is in charge? A review and a research agenda on the 'human side' of the circular economy. *Journal of Cleaner Production*, 222, 793–801. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.03.038>
- Gerhart, B., & Feng, J. (2021). The Resource-Based View of the Firm, Human Resources, and Human Capital: Progress and Prospects. *Journal of Management*, 47(7), 1796–1819. <https://doi.org/10.1177/0149206320978799>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 1–16.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Mahmoud, Rami Al-Mkhadme, Ahmad A. Alananzeh, Omar A. Masa'deh, R. (2021). Exploring the relationship between human resources management practices in the hospitality sector and service innovation in Jordan: The mediating role of human capital. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 35(2), 507–514. <https://doi.org/10.30892/gtg.35231-678>
- Núñez-Tabales, J. M., Solano-Sánchez, M. Á., & Caridad-y-López-del-Río, L. (2020). Ten years of Airbnb phenomenon research: A bibliometric approach (2010–2019). *Sustainability (Switzerland)*, 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12156205>
- Nuskha, D. (2021). *Pengaruh Pemberian Insentif Pajak di Tengah Pandemi Corona terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)(Studi Kasus pada KPP Malang Utara)*.
- Obiekwe, O., Zeb-Obipi, I., & Ejo-Orusa, H. (2019). Employee involvement in organizations: Benefits, challenges and implications. *Obiekwe, O., Zeb-Obipi, I., & Ejo-Orusa, H. (2019). Employee Involvement in Organizations: Benefits, Challenges and Implications. Management and Human Resource Research Journal*, 8(8), 1–11. *Management and Human Resource Research Journal*, 8(8), 1–11.
- Piowar-Sulej, K. (2021). Core functions of Sustainable Human Resource Management. A hybrid literature review with the use of H-Classics methodology. *Sustainable Development*, 29(4), 671–693. <https://doi.org/10.1002/sd.2166>
- Santa, R., Ferrer, M., Tegethoff, T., & Scavarda, A. (2022). An investigation of the impact of human capital and supply chain competitive drivers on firm performance in a developing country. *PLoS ONE*, 17(12 December), 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274592>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In *Handbook of market research* (pp. 587–632). Springer.
- Sigar, D., Soepeno, D., & Tampenawas, J. (2021). Pengaruh Brand Ambassador, Viral Marketing dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Nike Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 841–850.
- UNWTO. (2018). Timor-Leste Tourism Barometer. *World Tourism Barometer*, 16(January), 1–7. <http://media.unwto.org/press-release/2018-01-15/2017-international-tourism-results-highest-seven-years>