



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 26619-26623

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Technostress terhadap Job Performance melalui Quality of Work Life Knowledge Workers

Muji¹, Btari Mariska Purwaamijaya², Nugraha Adhi Pratama³

Program Studi Bisnis Digital, Kampus Daerah Tasikmalaya, Universitas Pendidikan Indonesia

¹zhrdnmuji22@upi.edu, ²btarimariska@upi.edu, ³nugrahaapr@upi.edu

Abstrak

Pertumbuhan ekonomi digital Indonesia meningkatkan intensitas kerja berbasis teknologi dan berpotensi memunculkan technostress pada knowledge workers. Penelitian ini menguji pengaruh technostress terhadap job performance melalui quality of work life sebagai variabel mediasi pada knowledge workers industri bisnis digital yang berdomisili di Jawa Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dan konstruk tingkat dua melalui pendekatan disjoint two-stage terhadap 123 responden yang diperoleh melalui purposive sampling. Hasil menunjukkan bahwa technostress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap quality of work life, quality of work life berpengaruh positif dan signifikan terhadap job performance, sedangkan technostress tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap job performance. Quality of work life terbukti memediasi secara penuh hubungan antara technostress dan job performance. Temuan ini menegaskan bahwa pengaruh technostress terhadap kinerja berlangsung melalui penurunan quality of work life, sehingga menjaga kualitas kehidupan kerja menjadi kunci untuk mempertahankan kinerja knowledge workers di industri bisnis digital.

Kata Kunci: Technostress, Quality of Work Life, Job Performance, Knowledge Workers, PLS-SEM

1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi digital Indonesia berlangsung pesat dan mendorong perubahan pola kerja nasional. Laporan e-Conomy SEA melaporkan nilai ekonomi digital Indonesia meningkat dari 63 miliar dolar pada 2021 menjadi 82 miliar dolar pada 2023 dan diproyeksikan mencapai 210 hingga 360 miliar dolar pada 2030 [1]. Peningkatan adopsi teknologi ini menuntut pekerja beradaptasi dengan ritme kerja yang lebih cepat dan kompleks, sekaligus meningkatkan intensitas kerja digital. Microsoft Work Trend Index menunjukkan bahwa Indonesia menempati posisi ketiga tertinggi di Asia Pasifik dalam digital debt, yakni akumulasi tuntutan digital harian yang melebihi kapasitas perhatian dan energi pekerja [2]. Kondisi kerja seperti ini berpotensi memunculkan technostress, yaitu tekanan yang timbul ketika tuntutan penggunaan teknologi melampaui kemampuan seseorang untuk mengatasinya [3].

Fenomena ini semakin relevan di Jawa Barat sebagai salah satu pusat ekonomi digital nasional. East Ventures dan Katadata Insight Center menempatkan Jawa Barat pada peringkat kedua nasional dalam indeks daya saing digital [4], sementara Badan Pusat Statistik mencatat Jawa Barat sebagai provinsi dengan populasi terbesar di Indonesia [5]. Tingginya intensitas adopsi teknologi dan besarnya populasi tenaga kerja digital menjadikan wilayah ini relevan untuk mengkaji technostress, khususnya pada knowledge workers, yaitu pekerja yang aktivitas utamanya mengandalkan pemrosesan informasi dan sangat bergantung pada sistem digital [15].

Secara teoretis, technostress diperkirakan menurunkan quality of work life, yaitu persepsi pekerja mengenai kenyamanan, keseimbangan, dan kondisi psikologis dalam bekerja [6], [7]. Penurunan quality of work life pada gilirannya berkaitan dengan job performance, yang mencakup task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior [8]. Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa technostress dan tekanan kerja berkaitan dengan penurunan kinerja [12], [13]. Kerangka transactional theory of stress and coping menjelaskan bahwa tekanan tidak selalu berdampak langsung pada hasil kerja, melainkan melalui perubahan kondisi psikologis pekerja terlebih dahulu [10].

Model yang menghubungkan technostress, quality of work life, dan job performance telah dikembangkan oleh Saleem dan Malik, tetapi diuji hanya pada dosen universitas di Pakistan dalam konteks resesi ekonomi dan justru menemukan pengaruh langsung yang positif [9]. Nguyen dkk. yang meneliti pekerja di negara berkembang juga menemukan pengaruh technostress terhadap kinerja yang tidak konsisten [11]. Selain itu, penggunaan quality of work life sebagai variabel mediasi masih jarang diuji dalam konteks industri digital di Indonesia. Berdasarkan

kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menguji peran quality of work life sebagai mediator dalam hubungan technostress dan job performance pada knowledge workers industri bisnis digital yang berdomisili di Jawa Barat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis eksplanatori dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah knowledge workers yang bekerja pada perusahaan bisnis digital dan berdomisili di Jawa Barat. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling melalui panel survei daring dengan penyaringan otomatis, dan diperoleh 123 responden valid setelah melalui prosedur penyaringan berlapis untuk menyaring responden yang tidak memenuhi kriteria serta indikasi pengisian yang tidak cermat. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.

Variabel penelitian terdiri atas technostress sebagai variabel bebas yang diukur melalui lima dimensi technostress creators [3], quality of work life sebagai variabel mediasi yang diukur melalui tujuh dimensi pemenuhan kebutuhan kerja [7], dan job performance sebagai variabel terikat yang diukur melalui tiga dimensi [8]. Seluruh item diukur dengan skala Likert lima poin. Ketiga variabel dimodelkan sebagai higher-order construct dan diestimasi dengan pendekatan disjoint two-stage [16], [17], [18]. Technostress dan quality of work life dispesifikasikan sebagai konstruk reflektif, sedangkan job performance sebagai konstruk formatif. Model pengukuran dinilai melalui outer loading, average variance extracted (AVE), reliabilitas komposit, dan heterotrait-monotrait ratio (HTMT) untuk konstruk reflektif, serta outer weight dan variance inflation factor (VIF) untuk konstruk formatif [16], [19]. Model struktural dinilai melalui koefisien determinasi (R^2), effect size (f^2), dan relevansi prediktif (PLSpredict) [20]. Oleh karena seluruh hipotesis bersifat berarah, pengujian dilakukan dengan bootstrapping satu-arah sebanyak 5.000 subsampel, dan jenis mediasi ditentukan mengikuti tipologi Zhao dkk. [21].

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Profil Responden dan Analisa Deskriptif

Sebanyak 123 responden memenuhi kriteria penelitian. Profil demografi responden disajikan pada Tabel 1. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (65,0%), berusia 26–30 tahun (50,4%), dan bekerja pada perusahaan e-commerce (57,7%). Hasil analisis deskriptif menunjukkan technostress berada pada kategori sedang (rata-rata 3,277), sedangkan quality of work life (4,457) dan job performance (4,180) berada pada kategori tinggi.

Tabel 1. Profil Demografi Responden

Karakteristik	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	80	65,0
	Perempuan	43	35,0
Usia	≤25 tahun	32	26,0
	26–30 tahun	62	50,4
	31–35 tahun	17	13,8
	>35 tahun	12	9,8
Jenis Perusahaan	E-Commerce	71	57,7
	Fintech	30	24,4
	Agency digital	17	13,8
	Lainnya	5	4,1

3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan melalui pendekatan dua tahap. Pada tahap pertama, evaluasi terhadap seluruh dimensi menghasilkan eliminasi indikator TI3 dan TU2 serta dimensi kesehatan-keselamatan (health-safety) pada quality of work life karena tidak memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pada tahap kedua, dimensi techno-overload dikeluarkan dari konstruk technostress karena muatannya sangat rendah terhadap konstruk induk. Setelah purifikasi, seluruh konstruk reflektif memenuhi kriteria, sebagaimana disajikan pada Tabel

2, dengan seluruh outer loading di atas 0,708, AVE di atas 0,50, dan reliabilitas komposit di atas 0,70. Nilai HTMT antara technostress dan quality of work life sebesar 0,167, jauh di bawah 0,85, sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Tabel 2. Hasil Evaluasi Konstruk Reflektif

Variabel	Outer Loading (kisaran)	AVE	CR
Technostress	0,813 – 0,912	0,777	0,933
Quality of Work Life	0,716 – 0,836	0,614	0,905

Job performance dievaluasi sebagai konstruk formatif melalui outer weight, signifikansi, dan VIF, sebagaimana Tabel 3. Seluruh nilai VIF berada jauh di bawah 3 sehingga tidak terdapat masalah kolinearitas. Dimensi contextual performance dan task performance berkontribusi signifikan, sedangkan counterproductive work behavior tidak signifikan namun tetap dipertahankan karena merupakan komponen inti dari konsep kinerja individu [8].

Tabel 3. Hasil Evaluasi Konstruk Formatif Job Performance

Dimensi	Outer Weight	p-value	VIF
Contextual Performance	0,683	0,000	1,652
Task Performance	0,390	0,003	1,675
Counterproductive WB	0,199	0,156	1,031

3.3 Evaluasi Model Struktural dan Pengujian Hipotesis

Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa model menjelaskan 56,8% variasi job performance dan 3,0% variasi quality of work life. Nilai effect size (f^2) menunjukkan quality of work life sebagai penentu terkuat job performance ($f^2 = 1,217$). Relevansi prediktif melalui PLSpredict menghasilkan nilai Q^2 predict positif untuk kedua konstruk endogen, meskipun daya prediksinya tergolong rendah. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Jalur	Koef.	T-Stat.	P-Value	Simpulan
H1 Technostress → QWL	-0,172	1,907	0,028	Diterima
H2 QWL → Job Performance	0,736	8,070	0,000	Diterima
H3 Technostress → Job Performance	-0,079	0,553	0,290	Ditolak
H4 Technostress → QWL → Job Performance	-0,127	1,794	0,036	Diterima

Hipotesis pertama (H1) diterima, yang menunjukkan technostress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap quality of work life. Hipotesis kedua (H2) diterima, dengan quality of work life berpengaruh positif dan signifikan terhadap job performance sebagai prediktor terkuat dalam model. Hipotesis ketiga (H3) ditolak karena technostress tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap job performance. Hipotesis keempat (H4) diterima, dengan pengaruh tidak langsung technostress terhadap job performance melalui quality of work life yang signifikan dan negatif.

3.4 Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa technostress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap quality of work life. Temuan ini sejalan dengan gagasan bahwa tuntutan teknologi yang berlebihan meningkatkan beban kognitif, mengganggu konsentrasi, dan mengaburkan batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi [3]. Dalam kerangka transactional theory of stress and coping, teknologi yang menuntut kesiagaan dan adaptasi terus-menerus dinilai pekerja sebagai tekanan yang kemudian memengaruhi kualitas pengalaman kerjanya [10]. Pada responden penelitian ini, dimensi yang paling dirasakan adalah techno-invasion, yang mencerminkan terganggunya ruang dan waktu pribadi akibat konektivitas yang berlangsung tanpa henti. Pola tersebut konsisten dengan temuan bahwa

tekanan teknologi menurunkan kepuasan dan kenyamanan kerja [14]. Meskipun demikian, besarnya pengaruh technostress terhadap quality of work life tergolong kecil, dengan nilai koefisien determinasi yang rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa technostress bukan satu-satunya faktor penentu kualitas kehidupan kerja, dan masih terdapat faktor lain di luar model, seperti kompensasi, dukungan atasan, budaya organisasi, dan beban kerja non-teknologis, yang turut berperan.

Quality of work life terbukti menjadi prediktor terkuat job performance dalam model penelitian ini. Temuan ini mendukung logika teori spillover yang mendasari konsep quality of work life, yakni pengalaman kerja yang positif akan meluber menjadi hasil kerja yang lebih baik [7]. Bagi knowledge workers, yang pekerjaannya bertumpu pada pemrosesan informasi, konsentrasi, dan kemampuan analitis [15], kondisi psikologis yang baik merupakan prasyarat penting untuk mempertahankan kualitas keluaran kerja. Besarnya kontribusi quality of work life terhadap job performance perlu dimaknai dengan mempertimbangkan bahwa penelitian ini hanya menguji dua konstruk prediktor, sehingga faktor lain yang lazim memengaruhi kinerja tidak diperhitungkan dalam model.

Temuan yang paling menarik adalah tidak signifikannya pengaruh langsung technostress terhadap job performance. Karena pengaruh tidak langsung signifikan sementara pengaruh langsung tidak signifikan, pola hasil menunjukkan mediasi penuh atau indirect-only mediation [21]. Artinya, keterkaitan technostress dengan kinerja berlangsung melalui penurunan quality of work life, bukan secara langsung. Pola ini justru konsisten dengan logika transactional theory of stress and coping yang menempatkan kondisi psikologis pekerja sebagai perantara antara tekanan dan hasil kerja [10].

Beberapa penjelasan dapat dikemukakan untuk memahami tidak signifikannya pengaruh langsung tersebut. Pertama, knowledge workers pada industri digital kemungkinan telah terbiasa menghadapi tekanan teknologi sebagai bagian dari rutinitas kerjanya, sehingga tingkat technostress yang berada pada kategori sedang belum cukup untuk menurunkan kinerja secara langsung. Kedua, quality of work life responden yang tergolong sangat tinggi diduga berperan sebagai penyangga yang meredam dampak langsung tekanan teknologi terhadap kinerja. Ketiga, job performance diukur melalui penilaian responden terhadap dirinya sendiri, sehingga responden cenderung memberikan penilaian tinggi terhadap kinerjanya dan variasi antarresponden menjadi lebih terbatas.

Hasil ini berbeda dengan penelitian Saleem dan Malik yang menemukan pengaruh langsung technostress terhadap kinerja yang justru positif dan signifikan [9]. Perbedaan tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa hal. Penelitian tersebut dilakukan pada dosen universitas di Pakistan dalam konteks resesi ekonomi, sehingga tekanan kerja dapat mendorong produktivitas akibat kekhawatiran kehilangan pekerjaan. Selain itu, penelitian tersebut hanya mengukur satu dimensi kinerja, yaitu contextual performance, sedangkan penelitian ini mengukur kinerja secara lebih menyeluruh yang mencakup task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior [8]. Perbedaan pemodelan juga berperan, karena penelitian ini memodelkan technostress sebagai konstruk tingkat dua sehingga yang diuji adalah pengaruh agregatnya, bukan pengaruh masing-masing dimensi. Sebaliknya, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan pada pekerja di negara berkembang yang juga menunjukkan pengaruh technostress terhadap kinerja yang tidak konsisten [11]. Kesesuaian ini memperkuat dugaan bahwa hubungan langsung antara technostress dan kinerja bersifat sensitif terhadap konteks pekerjaan dan kondisi ekonomi.

Dalam konteks Indonesia, temuan ini melengkapi penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa technostress berkaitan dengan penurunan kinerja peran individu [12] dan bahwa kesejahteraan pekerja berperan sebagai mekanisme perantara antara tekanan kerja dan kinerja [13]. Penelitian ini memberikan bukti tambahan bahwa mekanisme perantara tersebut dapat dijelaskan secara lebih spesifik melalui konstruk quality of work life pada konteks industri bisnis digital.

Beberapa catatan perlu dikemukakan secara terbuka. Signifikansi efek mediasi diperoleh melalui pengujian satu-arah yang sesuai dengan sifat hipotesis yang berarah, sedangkan pada pengujian dua-arah nilainya tergolong marginal, sehingga interpretasinya dilakukan secara hati-hati. Selain itu, evaluasi model pengukuran menghasilkan eliminasi terhadap beberapa dimensi yang tidak memenuhi kriteria, sehingga konstruk akhir tidak merepresentasikan seluruh dimensi awal instrumen. Eliminasi tersebut merupakan bagian dari prosedur purifikasi yang lazim dalam PLS-SEM [16], tetapi generalisasi terhadap konstruk secara utuh tetap perlu dilakukan dengan kehati-hatian.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa technostress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap quality of work life, quality of work life berpengaruh positif dan signifikan terhadap job performance dan merupakan prediktor terkuat dalam model, sedangkan technostress tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap job performance. Pengaruh tidak langsung technostress terhadap job performance melalui quality of work life terbukti signifikan dan negatif, sehingga quality of work life memediasi secara penuh hubungan antara kedua variabel tersebut pada knowledge workers industri bisnis digital yang berdomisili di Jawa Barat. Dengan demikian, keempat tujuan

penelitian telah terjawab, dan pengaruh technostress terhadap kinerja tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui penurunan kualitas kehidupan kerja. Model penelitian mampu menjelaskan 56,8 persen variasi job performance, sementara variasi quality of work life yang dapat dijelaskan oleh technostress relatif kecil, sehingga masih terdapat faktor lain di luar model yang turut menentukan kualitas kehidupan kerja. Secara praktis, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa upaya mempertahankan kinerja pekerja pada perusahaan bisnis digital sebaiknya tidak hanya diarahkan pada pengendalian tekanan teknologi, tetapi juga pada pemeliharaan kualitas kehidupan kerja. Pengelolaan beban dan interupsi digital, penyediaan dukungan teknis dan pelatihan dalam penggunaan teknologi baru, serta penjagaan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi berpotensi memberikan dampak yang lebih besar terhadap kinerja dibandingkan intervensi yang hanya berfokus pada aspek teknologi. Penelitian ini terbatas pada desain cross-sectional sehingga belum dapat memastikan hubungan sebab-akibat, pengukuran kinerja yang berbasis penilaian diri sehingga berpotensi mengandung bias, cakupan wilayah yang didasarkan pada domisili responden, serta konstruk akhir yang tidak mencakup seluruh dimensi awal instrumen. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal, memanfaatkan ukuran kinerja yang lebih objektif, menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kualitas kehidupan kerja, serta memperluas cakupan responden agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih luas.

Referensi

- [1] Google, Temasek, and Bain & Company, "e-Conomy SEA 2023," 2023.
- [2] Microsoft, "Work Trend Index Annual Report: Will AI Fix Work?," Microsoft, 2023.
- [3] M. Tarafdar, Q. Tu, B. S. Ragu-Nathan, and T. S. Ragu-Nathan, "The impact of technostress on role stress and productivity," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 24, no. 1, pp. 301–328, 2007, doi: 10.2753/MIS0742-1222240109.
- [4] East Ventures and Katadata Insight Center, "East Ventures – Digital Competitiveness Index 2023," 2023.
- [5] Badan Pusat Statistik, Provinsi Jawa Barat Dalam Angka 2023. Bandung: BPS Provinsi Jawa Barat, 2023.
- [6] R. E. Walton, "Quality of working life: What is it?," *Sloan Manag. Rev.*, vol. 15, no. 1, pp. 11–21, 1973.
- [7] M. J. Sirgy, D. Efraty, P. Siegel, and D.-J. Lee, "A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories," *Soc. Indic. Res.*, vol. 55, no. 3, pp. 241–302, 2001, doi: 10.1023/A:1010986923468.
- [8] L. Koopmans et al., "Construct validity of the Individual Work Performance Questionnaire," *J. Occup. Environ. Med.*, vol. 56, no. 3, pp. 331–337, 2014, doi: 10.1097/JOM.0000000000000113.
- [9] F. Saleem and M. I. Malik, "Technostress, quality of work life, and job performance: A moderated mediation model," *Behav. Sci.*, vol. 13, no. 12, p. 1014, 2023, doi: 10.3390/bs13121014.
- [10] R. S. Lazarus and S. Folkman, *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer, 1984.
- [11] P. N.-D. Nguyen, H. H. Nguyen, T. T. Giang, H. C. Duong, and L. D.-Y. Nguyen, "Linking new ways of working to employee performance in emerging countries: The interplay of technostress and meaningful work," *SAGE Open*, vol. 14, no. 4, 2024, doi: 10.1177/21582440241289988.
- [12] M. D. Mustika, A. M. Handoko, and H. A. Mamoen, "Your gadgets, stress, and performance: The influence of technostress on individual satisfaction and performance," *Psychol. Res. Urban Soc.*, vol. 4, no. 2, p. 18, 2021, doi: 10.7454/proust.v4i2.113.
- [13] M. I. Mustika and F. Martdianty, "Factors influencing employee's well-being and job performance," *Int. J. Hum. Cap. Manag.*, vol. 7, no. 1, pp. 86–103, 2023, doi: 10.21009/ijhcm.07.01.7.
- [14] T. S. Ragu-Nathan, M. Tarafdar, B. S. Ragu-Nathan, and Q. Tu, "The consequences of technostress for end users in organizations," *Inf. Syst. Res.*, vol. 19, no. 4, pp. 417–433, 2008, doi: 10.1287/isre.1070.0165.
- [15] J. O. De Sordi, M. C. de Azevedo, E. M. P. G. Bianchi, and T. Carandina, "Defining the term knowledge worker: Toward improved ontology and operationalization," *Knowl. Process Manag.*, vol. 28, no. 1, pp. 56–70, 2021, doi: 10.1002/kpm.1647.
- [16] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2022.
- [17] J.-M. Becker, K. Klein, and M. Wetzels, "Hierarchical latent variable models in PLS-SEM: Guidelines for using reflective-formative type models," *Long Range Plann.*, vol. 45, no. 5–6, pp. 359–394, 2012, doi: 10.1016/j.lrp.2012.10.001.
- [18] M. Sarstedt, J. F. Hair, J.-H. Cheah, J.-M. Becker, and C. M. Ringle, "How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM," *Australas. Mark. J.*, vol. 27, no. 3, pp. 197–211, 2019, doi: 10.1016/j.ausmj.2019.05.003.
- [19] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling," *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 43, no. 1, pp. 115–135, 2015, doi: 10.1007/s11747-014-0403-8.
- [20] G. Shmueli et al., "Predictive model assessment in PLS-SEM: Guidelines for using PLSpredict," *Eur. J. Mark.*, vol. 53, no. 11, pp. 2322–2347, 2019, doi: 10.1108/EJM-02-2019-0189.
- [21] X. Zhao, J. G. Lynch, and Q. Chen, "Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis," *J. Consum. Res.*, vol. 37, no. 2, pp. 197–206, 2010, doi: 10.1086/651257.