



PENGARUH *PERSONAL SELLING* AGEN PERISAI TERHADAP PEMBAYARAN IURAN PEKERJA INFORMAL BPJS KETENAGAKERJAAN

ABDUL SHOHEH



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh *Personal Selling* Agen Perisai Terhadap Pembayaran Iuran Pekerja Informal BPJS Ketenagakerjaan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2026

Abdul Shoheh
K1501232212

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

ABDUL SHOHEH. Pengaruh *Personal Selling* Agen Perisai terhadap Pembayaran Iuran Pekerja Informal BPJS Ketenagakerjaan. Dibimbing oleh UJANG SUMARWAN dan MEGAWATI SIMANJUNTAK.

Pekerja informal merupakan kelompok pekerja yang memiliki tingkat kerentanan ekonomi dan sosial yang relatif tinggi karena umumnya tidak memiliki hubungan kerja formal, pendapatan yang tetap, maupun perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan yang memadai. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, pekerja informal masih mendominasi struktur ketenagakerjaan di Indonesia. Namun demikian, tingkat kepesertaan aktif pekerja informal dalam program BPJS Ketenagakerjaan masih relatif rendah dibandingkan potensi jumlah pekerja informal yang ada. Selain rendahnya kepesertaan, keberlanjutan pembayaran iuran juga menjadi tantangan utama dalam implementasi perlindungan sosial ketenagakerjaan pada sektor informal. Karakteristik pendapatan yang tidak tetap, rendahnya literasi keuangan, serta minimnya pemahaman mengenai manfaat program menyebabkan banyak peserta tidak melakukan pembayaran iuran secara rutin.

Sebagai upaya meningkatkan perluasan kepesertaan dan keberlanjutan pembayaran iuran pekerja informal, BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan program Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai). Agen perisai berperan sebagai mitra BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan aktivitas *personal selling* melalui pendekatan komunikasi interpersonal kepada pekerja informal. Aktivitas tersebut meliputi sosialisasi program, edukasi manfaat perlindungan sosial, pendampingan kepesertaan, serta tindak lanjut pembayaran iuran peserta. Dalam konteks pekerja informal, pendekatan personal selling dinilai lebih efektif karena mampu menyesuaikan komunikasi dengan karakteristik dan kebutuhan peserta secara langsung.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *personal selling* agen perisai terhadap pembayaran iuran pekerja informal melalui persepsi risiko, pengetahuan produk, dan kepercayaan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 150 peserta Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagakerjaan yang pernah memperoleh aktivitas *personal selling* dari agen perisai pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ceger, DKI Jakarta. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi risiko, pengetahuan produk, dan kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Aktivitas *personal selling* yang dilakukan agen perisai mampu meningkatkan kesadaran risiko, pemahaman manfaat program, serta kepercayaan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Namun demikian, *personal selling* tidak berpengaruh langsung terhadap pembayaran iuran pekerja informal. Persepsi risiko dan kepercayaan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap pembayaran iuran peserta.

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesadaran terhadap risiko pekerjaan maupun tingkat kepercayaan terhadap BPJS Ketenagakerjaan belum cukup untuk mendorong pembayaran iuran secara konsisten. Dalam konteks pekerja informal, keputusan pembayaran iuran lebih dipengaruhi oleh kondisi ekonomi dan kemampuan finansial pada saat jatuh tempo pembayaran. Karakteristik pendapatan yang tidak tetap menyebabkan pekerja informal cenderung mempertimbangkan kebutuhan ekonomi jangka pendek dibandingkan keberlanjutan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan.

Sebaliknya, pengetahuan produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran iuran pekerja informal. Peserta yang memahami manfaat program, hak dan kewajiban kepesertaan, serta mekanisme klaim cenderung lebih rutin melakukan pembayaran iuran. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengetahuan produk berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *personal selling* dan pembayaran iuran peserta. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman terhadap manfaat program menjadi faktor utama yang mendorong pembayaran iuran pekerja informal BPJS Ketenagakerjaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor lupa membayar dan ketidakstabilan pendapatan menjadi penyebab utama peserta tidak melakukan pembayaran iuran secara rutin. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan perluasan kepesertaan pekerja informal tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan akuisisi peserta baru, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas pendampingan dan tindak lanjut pembayaran iuran setelah peserta terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Implikasi penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan perlu memperkuat edukasi manfaat program dan meningkatkan efektivitas tindak lanjut pembayaran iuran melalui sistem pengingat pembayaran yang lebih proaktif. Selain itu, pelatihan agen perisai dan Wadah perlu diperkuat untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, edukasi keuangan sederhana, dan pendampingan peserta pekerja informal. Penguatan kapasitas agen perisai diharapkan tidak hanya meningkatkan kepesertaan, tetapi juga mampu menjaga keberlanjutan pembayaran iuran pekerja informal BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena pengukuran pembayaran iuran dilakukan berdasarkan persepsi dan pengalaman responden sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan data pembayaran aktual peserta. Selain itu, penelitian ini belum secara khusus menganalisis pengaruh Wadah sebagai lembaga pembina agen perisai terhadap efektivitas *personal selling* dan pembayaran iuran peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Agen Perisai, Pengetahuan Produk, Pembayaran Iuran Pekerja Informal, Persepsi Risiko, *Personal Selling*.



SUMMARY

ABDUL SHOHEH. The Effect of Perisai Agents' Personal Selling on Contribution Payment among Informal Workers in BPJS Ketenagakerjaan. Supervised by UJANG SUMARWAN and MEGAWATI SIMANJUNTAK.

Informal workers are considered a vulnerable group due to unstable income, limited employment protection, and inadequate access to social security programs. Although informal workers dominate Indonesia's employment structure, the participation and contribution payment continuity of informal workers in BPJS Ketenagakerjaan remain relatively low. In response to this issue, BPJS Ketenagakerjaan developed the Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai) program. Perisai agents act as BPJS Ketenagakerjaan partners in conducting personal selling activities through interpersonal communication approaches to informal workers. These activities include program socialization, education regarding social protection benefits, participant assistance, and contribution payment follow-up.

This study aimed to analyze the effect of Perisai agents' personal selling on contribution payment among informal workers through risk perception, product knowledge, and trust. The study employed a quantitative approach using descriptive and explanatory research designs. Data were collected through questionnaires distributed to 150 Non-Wage Recipient participants of BPJS Ketenagakerjaan who had previously received personal selling activities from Perisai agents at BPJS Ketenagakerjaan Ceger Branch, Jakarta. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4 software.

The results showed that personal selling had a positive and significant effect on risk perception, product knowledge, and trust among BPJS Ketenagakerjaan participants. Personal selling activities conducted by Perisai agents were able to increase participants' awareness of occupational risks, understanding of program benefits, and trust in BPJS Ketenagakerjaan. However, personal selling did not directly affect contribution payment among informal workers. In addition, risk perception and trust did not significantly influence contribution payment behavior.

The findings indicate that awareness of occupational risks and trust in BPJS Ketenagakerjaan alone were insufficient to encourage consistent contribution payments. In the context of informal workers, contribution payment decisions were more strongly influenced by economic conditions and financial capability at the payment due date. The unstable income characteristics of informal workers caused them to prioritize short-term economic needs over contribution payment continuity.

On the other hand, product knowledge had a positive and significant effect on contribution payment behavior. Participants who had a better understanding of program benefits, membership rights and obligations, and claim procedures tended to make contribution payments more regularly. The study also found that product knowledge acted as a mediating variable in the relationship between personal selling and contribution payment. This finding indicates that improving participants' understanding of program benefits is the main factor encouraging contribution payment among informal workers.



The study also found that forgetting to pay contributions and unstable income were the main reasons participants failed to make regular payments. This condition suggests that the success of expanding informal worker participation depends not only on participant acquisition, but also on effective participant assistance and payment follow-up after registration.

The managerial implications suggest that BPJS Ketenagakerjaan should strengthen education regarding program benefits and improve proactive payment reminder systems. In addition, training programs for Perisai agents and Wadah should be enhanced to improve communication skills, basic financial education, and participant assistance for informal workers. Strengthening the capacity of Perisai agents is expected not only to increase participation but also to improve contribution payment continuity among informal workers.

This study has several limitations. Contribution payment measurement was based on respondents' perceptions and experiences and therefore may not fully represent actual payment data. In addition, this study did not specifically analyze the role of Wadah as the supervisory institution for Perisai agents in influencing the effectiveness of personal selling and contribution payment continuity.

Keywords: Contribution Payment, Perisai Agent, Personal Selling, Product Knowledge, Risk Perception.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PENGARUH *PERSONAL SELLING* AGEN PERISAI TERHADAP PEMBAYARAN IURAN PEKERJA INFORMAL BPJS KETENAGAKERJAAN

ABDUL SHOHEH

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
Pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.F.S.A.
- 2 Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi., M.Si.

Judul Tesis : Pengaruh *Personal Selling* Agen Perisai Terhadap Pembayaran Iuran Pekerja Informal BPJS Ketenagakerjaan
Nama : Abdul Shoheh
NIM : K1501232212

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.



Pembimbing 2:
Prof. Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si.

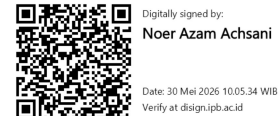


Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian: 5 Mei 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “Pengaruh *Personal Selling* Agen Perisai terhadap Pembayaran Iuran Pekerja Informal BPJS Ketenagakerjaan”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan tesis ini. Secara khusus, terima kasih penulis sampaikan kepada Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc. dan Prof. Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si. selaku dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti selama proses penelitian dan penulisan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, M.F.S.A. selaku moderator seminar proposal dan penguji luar komisi, Dr. Suhendi, S.P., M.M. selaku dosen seminar hasil, serta Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi., M.Si. selaku penguji luar komisi, atas saran, masukan dan arahan berharga dalam penyempurnaan tesis ini. Penghargaan juga penulis sampaikan kepada BPJS Ketenagakerjaan dan para agen perisai atas izin dan dukungan penelitian, serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi.

Ungkapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada keluarga tercinta, khususnya kepada Ayah, Alm. H. Sholih, semoga Allah Swt. melimpahkan rahmat dan menempatkan beliau di tempat terbaik di sisi-Nya, serta kepada Ibu Aminah atas doa dan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih juga kepada istri tercinta, Zulita Pebriani, serta anak-anak tersayang, Kanzia Syafiiqah Haura dan Ameera Umaiza Insyirah, atas dukungan dan kebahagiaan yang senantiasa diberikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak Ibrahim dan Ibu Linda selaku orang tua mertua, atas doa dan dukungan yang diberikan.

Tidak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan EK31 yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, dan semangat selama masa perkuliahan dan penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran jasa dan kebijakan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta menjadi referensi dalam upaya peningkatan kepesertaan dan kepatuhan pembayaran iuran pekerja informal di Indonesia.

Bogor, Mei 2026

Abdul Shoheh

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori <i>Stimulus–Organism–Response</i> (S-O-R)	5
2.2 Pemasaran (<i>Marketing</i>)	6
2.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	8
2.4 <i>Personal Selling</i>	10
2.5 Persepsi Risiko	11
2.6 Pengetahuan Produk	13
2.7 Kepercayaan	14
2.8 Perilaku Pembayaran Iuran	16
2.9 Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	17
2.10 Agen Perisai dan Wadah	20
2.11 Hubungan Antar Variabel	22
2.12 Kerangka Model dan Hipotesis	28
III METODE	31
3.1 Desain, Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	31
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Data	32
3.5 Analisis data	35
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Pembahasan	61
V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	82
RIWAYAT HIDUP	87

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Perbandingan jumlah penduduk potensial dan kepesertaan aktif BPU pada beberapa kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di DKI Jakarta tahun 2024	2
2	Variabel penelitian dan indikator	33
3	Hasil uji reliabilitas dan validitas instrument (<i>pilot test</i>)	37
4	Distribusi karakteristik responden	38
5	Interpretasi karakteristik responden	39
6	Distribusi perilaku pembayaran iuran	40
7	Interpretasi perilaku pembayaran iuran	42
8	Distribusi jawaban responden pada variabel <i>personal selling</i> (X)	42
9	Distribusi jawaban responden pada variabel persepsi risiko (Y1)	43
10	Distribusi jawaban responden pada variabel pengetahuan produk (Y2)	44
11	Interpretasi variabel pengetahuan produk	45
12	Distribusi jawaban responden pada variabel kepercayaan (Y3)	46
13	Distribusi jawaban responden pada variabel perilaku pembayaran iuran (Z)	47
14	Interpretasi variabel perilaku pembayaran iuran	48
15	Nilai <i>outer loading</i> indikator pada evaluasi awal model pengukuran	49
16	Nilai <i>outer loading</i> indikator pada evaluasi akhir model pengukuran	50
17	Uji validitas diskriminan (<i>cross loading</i>)	52
18	Hasil uji <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	53
19	Nilai <i>R-square</i> dan <i>Adjusted R-square</i>	54
20	Nilai <i>predictive relevance</i> (Q^2) dengan <i>blindfolding</i> dalam PLS	55
21	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE) dan <i>R-square</i>	55
22	Hasil evaluasi model (<i>model fit</i>)	56
23	Nilai <i>effect size</i> (<i>F-square</i>)	56
24	Hasil uji pengaruh langsung (rata-rata, STDEV, nilai-t, nilai p)	57
25	Hasil uji jalur pengaruh tidak langsung (rata-rata, stdev, nilai t, nilai ρ)	59
26	Ringkasan hasil uji jalur dalam pengujian hipotesis penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

1	Target dan realisasi kepesertaan BPU melalui perisai tahun 2022 - 2024	3
2	Kerangka pemikiran penelitian	29
3	Model penelitian	36
4	Model struktural hasil pengolahan <i>SmartPLS</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	83
---	----------------------	----