

**PERAN *PERSONAL IMAGE* DALAM MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN
ISLAM, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *WILLINGNESS TO PAY* TERHADAP
LOYALITAS JEMAAH
(Survei pada Jemaah Ustadz Hanan Attaki Kota Bandung)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program
Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Disusun Oleh:

Ine Mutia

2105982

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

**PERAN *PERSONAL IMAGE* DALAM MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN
ISLAM, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *WILLINGNESS TO PAY* TERHADAP
LOYALITAS JEMAAH
(Survei pada Jemaah Ustadz Hanan Attaki Kota Bandung)**

Oleh :
Ine Mutia
2105982

Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Ine Mutia 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2025

Hak cipta dilindungi Undang-Undang Skripsi ini tidak boleh diperbanyak secara
keseluruhan atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa
seizin penulis.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Peran *Personal Image* dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Islam, FOMO (*Fear Of Missing Out*), *Willingness To Pay* terhadap loyalitas jemaah (Survei pada Jemaah ustadz Hanan Attaki di Kota Bandung)”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



NIM. 2105982

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran *Personal Image* dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Islam, FOMO (*Fear Of Missing Out*), *Willingness To Pay* terhadap Loyalitas Jemaah

Penyusun : Ine Mutia

NIM : 2105982

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Agustus 2025

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

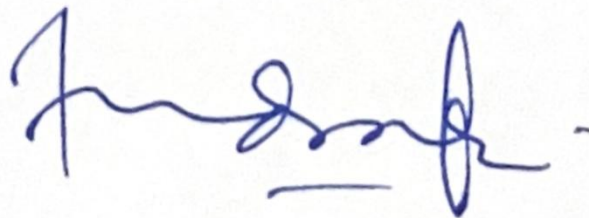


Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si
NIP. 197110261997022001



Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy
NIP. 198411302014041001

Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi,



Dr. Heny Hendrayati, S.IP., M.M
NIP. 197610112005012002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM

Jl. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung 40154 Telp. (022) 2001619, 2002091, 2002189 Fax. (022) 2001621
Homepage <http://www.upi.edu> - Email: ilmuekonomi_fpeb@upi.edu

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Tanggal Ujian Sidang : 25 Juli 2025
Nama Mahasiswa : Ine Mutia
NIM : 2105982
Judul Skripsi : Peran *Personal Image* dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Islam, FOMO (*Fear Of Missing Out*), *Willingness To Pay* terhadap Loyalitas Jemaah

Telah direvisi dan disetujui oleh para penguji skripsi :

No.	Penguji Skripsi	Tanda Tangan
1.	Dr. Rofi Rofaida, M.Si.	
2.	Dr. Aas Nurasyiah, M.Si.	
3.	Rida Rosida, BS., M.Sc.	

Bandung, Agustus 2025

Dosen Pembimbing I,

Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si
NIP. 197110261997022001

Dosen Pembimbing II,

Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy
NIP. 198411302014041001

Mengetahui,

Plt. Ketua Prodi,

Dr. Heny Hendrayati, S.IP., M.M
NIP 197610112005012002

Ine Mutia (2105982). “Peran *Personal Image* dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Islam, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *Willingness To Pay* terhadap Loyalitas Jemaah”, di bawah bimbingan Ibu Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si dan Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengaruh peran *Personal Image* dalam memediasi kualitas pelayanan Islam, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *Willingness To Pay* terhadap loyalitas jemaah di Kota Bandung. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah marketing mix Islami dan perilaku konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode analisis SEM-PLS dan alat analisis yang digunakan adalah *SmartPLS* serta jumlah sampel yang diambil sebanyak 231. Hasil penelitian pada analisis deskriptif menunjukkan variabel kualitas pelayanan Islam, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *Willingness To Pay*, *Personal Image*, dan loyalitas jemaah berada pada kategori tinggi. Selain itu, kualitas pelayanan Islam, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *Personal Image* berpengaruh positif terhadap loyalitas jemaah ustadz Hanan Attaki di Kota Bandung. Kemudian, *Willingness To Pay*, *Personal Image* dalam memediasi kualitas pelayanan Islam terhadap loyalitas jemaah, *Personal Image* dalam memediasi *FOMO (Fear Of Missing Out)* positif tapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas jemaah ustadz Hanan Attaki di Kota Bandung. Implikasi dari penelitian ini adalah Ayah Amanah dapat menentukan strategi pemasaran melalui peran *Personal Image* ustadz Hanan Attaki. Lalu, perkembangan era *digital* saat ini haruslah dijadikan momentum dalam meningkatkan daya tarik jemaah untuk loyalitas pada kajian ustadz Hanan Attaki.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Islam, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *Willingness To Pay*, *Personal Image*, Loyalitas Jemaah

Ine Mutia (2105982). ***“The Role of Personal Image in Mediating Islamic Service Quality, FOMO (Fear Of Missing Out), Willingness To Pay on Congregation Loyalty”***, under the guidance of Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si. and Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyse the factors influencing the role of Personal Image in mediating the quality of Islamic services, FOMO (Fear Of Missing Out), Willingness To Pay, and congregation loyalty in the city of Bandung. The theories used in this study are Islamic marketing mix and consumer behaviour. The research method used was quantitative descriptive with SEM-PLS analysis, and the analysis tool used was SmartPLS, with a sample size of 231. The results of the descriptive analysis showed that the variables of Islamic service quality, FOMO (Fear Of Missing Out), Willingness To Pay, Personal Image, and congregation loyalty were in the high category. Additionally, Islamic service quality, FOMO (Fear Of Missing Out), and Personal Image positively influence the loyalty of Ustadz Hanan Attaki's congregation in Bandung City. Furthermore, Willingness To Pay and Personal Image mediate the relationship between Islamic service quality and congregation loyalty, while Personal Image mediates FOMO (Fear Of Missing Out) positively but does not significantly influence the loyalty of Ustadz Hanan Attaki's congregation in Bandung City. The implications of this study are that Ayah Amanah can determine marketing strategies through the role of Ustadz Hanan Attaki's Personal Image. Furthermore, the current digital era should be leveraged as an opportunity to enhance the appeal of congregants' loyalty to Ustadz Hanan Attaki's teachings.

Keywords: *Quality of Islamic Services, FOMO (Fear Of Missing Out), Willingness To Pay, Personal Image, Congregant Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahann rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Peran *Personal Image* dalam memediasi Kualitas Pelayanan Islam, *FOMO (Fear Of Missing Out)*, *Willingness To Pay* terhadap Loyalitas Jemaah”**. *Shalawat* serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., keluarganya, sahabatnya, dan juga para pengikutnya hingga akhir zaman. Aamiin.

Penulis sampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing, keluarga, dan juga teman-teman atas bimbingan, bantuan, dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan. Namun, penulis berusaha untuk membuat skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak yang berkepentingan untuk memperbaiki skripsi ini. Demikian yang penulis dapat sampaikan, semoga para pembaca merasakan manfaat dari skripsi ini. Aaamiin.

Bandung, Juli 2025

Ine Mutia

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah *ahirabbil'aalamiin*, segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpah kepada baginda Nabi Muhammad shalallahu 'alaihi wassalam, begitu pula kepada keluarganya, sahabatnya, serta seluruh umat yang setia mengikuti ajarannya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, ketulusan, dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang saya hormati, Bapak Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Prof. Dr. H. Didi Sukyadi, M.A. dan Ibu Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P., CSBA selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memfasilitasi kelancaran studi penulis di kampus UPI.
2. Ibu Dr. Aas Nurasyiah, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah banyak memberikan inspirasi kepada penulis, membantu, mengarahkan, membimbing, dan memfasilitasi kelancaran studi sehingga penulis mampu menyelesaikan kewajibannya sebagai Sarjana Ekonomi di Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam. Terima kasih banyak untuk segala perhatian dan perjuangannya dalam mengharumkan Prodi IEKI.
3. Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama delapan semester. Terima kasih atas bimbingan, dukungan, motivasi, dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Semoga bapak dilimpahkan keberkahan serta kebahagiaan dunia dan akhirat oleh Allah SWT.
4. Ibu Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan skripsi yang telah dengan Ikhlas membina dan meluangkan waktu, ilmu, tenaga, wawasan, motivasi dalam membimbing penulis hingga skripsi ini selesai. Semoga ibu selalu dilimpahkan keberkahan serta kebahagiaan dunia dan akhirat oleh Allah SWT.

5. Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy. selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi yang telah Ikhlas membimbing dan meluangkan waktu, ilmu, tenaga, wawasan, motivasi, serta dukungan dalam membimbing penulis hinggaskripsi ini selesai. Semoga bapak selalu dilimpahkan keberkahan serta kebahagiaan dunia dan akhirat oleh Allah SWT.
6. Segenap Dosen Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam: Ibu Dr. Aas Nurasyiah, M.Si., Bapak Prof. Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si., Bapak Dr. Juliana, M.E.Sy., Ibu Dr. Hilda Monoarfa, M.Si., Ibu Suci Apriliani Utami, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Fitranty Adirestuty, M.Si., Ibu Neni Sri Wulandari, S.pd. M.Si., Ibu Aneu Cakhyanu, S.Pd. M.E.Sy., Ibu Rida Rosida, BSc., M.Sc., Ibu Rumaisah Azizah Al Adawiyah, M.Sc., Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy., Bapak Ripan Hermawan, S.S., S.H., MA., Bapak Mumuh Muhammad, Bapak Arya Haris S.AB., M.E.Sy., QWP., RIFA., Bapak Syaiful Muhammad Irsyad, B.Ba., M.Sc., Terima kasih telah memberikan banyak sekali ilmu, dedikasi, dan bimbingan kepada para mahasiswa. Terima kasih atas dorongan dan motivasi yang diberikan kepada para mahasiswa untuk menjadikan ekonom yang rabbani. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, kesehatan, dan kemudahan kepada Bapak Ibu sekalian.
7. Ibu Mega Rahmawati, S.Pd. selaku Staf Administrasi Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah banyak membantu dalam hal administratif seperti pembuatan surat izin dan keperluan sidang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, kesehatan, dan kemudahan kepada Bapak.
8. Ibunda tercinta, Ibu Sumiyati, terima kasih atas segala doa, cinta, motivasi dan kasih sayang yang tiada henti - hentinya sehingga dapat menyelesaikan studinya hingga sarjana. Terima kasih telah melahirkan dan membesarkan penulis sampai penulis bisa berada pada titik ini.
9. Ayahanda tercinta, Bapak Ajudin, terima kasih atas kasih sayang, semangat, ajaran, doa, nasihat, dan waktu yang selalu diluangkan untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan studinya hingga sarjana. Semoga Bapak selalu dilindungi, diberi Kesehatan, keberkahan serta kebahagiaan dunia dan akhirat oleh Allah SWT.

10. Kakak-kakak dan adik tersayang, Kak Ela, Kak Ini, dan adik bungsu saya Aldi yang selalu memberikan doa, dorongan, nasihat, semangat, dan energi yang positif kepada penulis dalam menghadapi tantangan selama penyusunan skripsi ini.
11. Keponakan tersayang, Aqiela, Habibie, Allysa, dan Alm. Wildan terima kasih atas keceriaan dan kebahagiaan sehingga menghibur penulis melewati masa-masa sulit dalam penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat *Mamah Healing*, Thalia, Hafsah, Nasya, Nurin, Hera, Hana, dan Karisma yang senantiasa menjadi tempat berkeluh kesah, keseruan, motivasi, bertukar informasi, saling menguatkan, dan mendoakan. Terima kasih telah membersamai penulis dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi. Semoga Allah menjaga pertemanan ini dan semoga teman-teman selalu dalam lindungan Allah SWT serta diberikan Kesehatan dan kebahagiaan.
13. Sahabat *Bersua*, Nafhanti dan Hafsah yang telah senantiasa menjadi tempat keluh kesah, bertukar cerita, penyemangat, dan mendoakan. Terima kasih telah memberikan keceriaan disaat masa-masa sulit semoga Allah melindungi pertemanan ini.
14. Sahabat *Bungulicious*, Rafi, Lutval, dan Hafsah yang telah senantiasa menjadi penyemangat penulis dari semester lima hingga proses penyusunan skripsi ini selesai, serta memberikan motivasi belajar disaat masa-masa sulit semoga Allah mudahkan niat yang sedang diusahakan.
15. Sahabat *Cihuy*, Sahla Syafina dan Syahla Diva yang telah senantiasa menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan keceriaan selama pulang kampung. Semoga Allah menjaga dan dimudahkan urusannya.
16. Sahabat 4 SMT yang senantiasa memberikan semangat serta motivasi untuk menyelesaikan proses skripsi ini. Semoga Allah memudahkan urusan dan dimudahka untuk ke jenjang selanjutnya.
17. Kepada teh Allysa dan teh Rahma yang telah senantiasa membantu dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Semoga Allah selalu melindungi kalian dan sukses untuk jenjang selanjutnya.

18. Terima Kasih kepada foxall yang telah menjadi tempat bercerita dan berkeluh kesah, memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi ini, serta kontribusi baik tenaga maupun waktu. Semoga Allah selalu menjaga dan memudahkan urusannya.
19. Seluruh mahasiswa IEKI Angkatan 2021 selaku teman seperjuangan. Terima kasih telah memberikan banyak kenangan, canda tawa, pengalaman, pembelajaran, dan saling menyemangati selama masa perkuliahan. Semoga Allah selalu melindungi dan memudahkan segala urusan kalian.
20. Kepada Uan Kaisar selaku vokalis Juicy Luicy. Terima kasih atas lagu yang sudah menemani masa-masa sulit penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah melancarkan karya-karya Juicy Luicy.
21. Terima kasih kepada seluruh responden yang telah mengisi kuesioner penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai dengan sebaik-baiknya. Semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu/Saudar/I,
22. Terima kasih untuk diri sendiri, karena mampu berjuang dan bertahan sejauh ini, mampu bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, dan tidak mudah menyerah dalam melalui proses yang sulit. Walaupun beberapa kali hampir menyerah dan selalu menilai diri lemah, tetapi tetap bertahan tanpa goyah.
23. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan berupa doa, nasehat, dan semangat untuk proses skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
PENELITIAN.....	11
2.1 Telaah Pustaka.....	10
2.1.1 Teori Marketing Mix Islami	10
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen	13
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan Islami	14
2.1.4 Konsep <i>FOMO (Fear Of Missing Out)</i>	18
2.1.5 Konsep <i>Willingness To Pay</i>	20
2.1.6 Konsep <i>Personal Image</i>	22
2.1.7 Konsep Loyalitas.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Teoritis	37
2.3.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Islam dengan Loyalitas.....	37
2.3.2 Keterkaitan <i>FOMO (Fear Of Missing Out)</i> dengan Loyalitas.....	38
2.3.3 Keterkaitan <i>Willingness To Pay</i> dengan Loyalitas	39
2.3.4 Keterkaitan <i>Personal Image</i> dengan Loyalitas	40
2.3.5 Keterkaitan <i>Personal Image</i> dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Loyalitas.....	41

2.3.6	Keterkaitan <i>Personal Image</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>FOMO (Fear Of Missing Out)</i> terhadap loyalitas	42
2.3.7	Keterkaitan <i>Personal Image</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Willingness To Pay</i> terhadap Loyalitas	43
2.4	Hipotesis Penelitian	44
BAB III OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN		45
3.1	Objek Penelitian	45
3.2	Metode Penelitian	45
3.3	Desain Penelitian	45
3.4	Definisi Operasional Variabel	46
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.6	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.6.1	Teknik Analisis Pengumpulan Data	51
3.6.2	Instrumen Penelitian	51
3.7	Teknik Analisis Data	57
3.7.1	Analisis Deskriptif	57
3.7.2	Kategori dan Pemaknaan untuk Skor Variabel	59
3.7.3	Analisis Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.2	Hasil Penelitian Deskriptif dan Pembahasan	74
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	77
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	78
4.3.1	Kualitas Pelayanan Islam (KPI)	78
4.3.2	<i>FOMO (Fear Of Missing Out)</i> (FM)	81
4.3.3	<i>Willingness To Pay</i> (WTP)	84
4.3.4	<i>Personal Image</i> (PI)	86
4.3.5	Loyalitas Jemaah (LJ)	89
4.4	Analisis Data dengan Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS SEM)	95

4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran Reflektif (Outer Model)	92
4.4.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	100
4.4.3	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian	104
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		116
5.1	Simpulan	116
5.2	Implikasi.....	118
5.3	Rekomendasi	119
DAFTAR PUSTAKA		121
LAMPIRAN.....		129

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran	52
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Jemaah	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jemaah dalam Mengikuti Kajian ustadz Hanan Attaki	2
Gambar 2. 1 Data Hasil Penelitian Terdahulu	36
Gambar 2. 2 Data Bidang Penelitian Terdahulu	37
Gambar 2. 3 Kerangka Teoritis.....	49
Gambar 3. 1 Tahapan Pengujian PLS-SEM	61