

**PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEUNGGULAN
BERDAYA SAING**

**(Studi pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec. Kandat Kab.
Kediri)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

RISKA ELSA KURNILIA

22401039

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL (UIN) KEDIRI

2026

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEUNGGULAN
BERDAYA SAING**

**(Studi pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec. Kandat Kab.
Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

UIN Syekh Wasil Kediri

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh

RISKA ELSA KURNILIA

22401039

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL (UIN) KEDIRI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEUNGGULAN BERDAYA SAING

**(Studi pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec.
Kandat Kab. Kediri)**

Ditulis Oleh

RISKA ELSA KURNILIA

22401039

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1



Dr. Oktaria Ardhya Putri, S.Si., MM
NIP. 19931005119032017

Pembimbing 2



Erni Zulfa Arini, S.T., M.M
NIP. 199301022020122023

NOTA DINAS

Kediri, 17 Juni 2026

Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07-Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini.

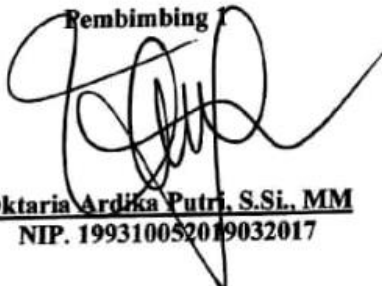
nama : Riska Elsa Kurnilia
NIM : 22401039
judul : Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keunggulan Berdaya Saing (Studi Pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec. Kandat Kab. Kediri)

Setelah diberi materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Dengan demikian dimaklumi dan kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Pembimbing 1

Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM
NIP. 199310052019032017

Pembimbing 2

Erni Zulfa Arini, S.T., M.M
NIP. 199301022020122023

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 07 Juli 2026

Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07-Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini.

Nama : Riska Elsa Kurnilia
NIM : 22401039
Judul : Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keunggulan Berdaya Saing (Studi Pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngrecu Kec. Kandat Kab. Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan yang dilaksanakan pada tanggal 07 Juli 2026 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Pembimbing 1



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM
NIP. 199310052019032017

Pembimbing 2



Erni Zulfa Arini, S.T., M.M
NIP. 199301022020122023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERDAYA SAING**
(Studi Pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec. Kandat
Kab. Kediri)

RISKA ELSA KURNILIA
22401039

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 07 Juli 2026
Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Siska Yulia Weny, M.Ak
NIP. 199207082019032018

(.....)

2. Penguji I

Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM
NIP. 199310052019032017

(.....)

3. Penguji II

Erni Zulfa Arini, S.T., M.M
NIP. 199301022020122023

(.....)

Kediri, 13 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Inyam Annas Mughlihin, M.H.I.
NIP. 19750101199803100

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Elsa Kurnilia

NIM : 22401039

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keunggulan Berdaya Saing (Studi Pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec. Kandat Kab. Kediri)” secara keseluruhan merupakan hasil sendiri dan bukan merupakan plagiasi kecuali bagian tambahan yang menjadi sumber rujukan peneliti. Jika kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas penelitian dengan bukti yang konkrit bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan tulisan, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Kediri, 17 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Riska Elsa Kurnilia

NIM. 22401039



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Riska Elsa Kurnilia
NIM : 22401039
Fakultas/Jurusan : FEBI / Ekonomi Syariah
E-mail address :

Jenis Karya Ilmiah : ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi
☐ Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap keunggulan Berdaya Saing
(Studi pada Home Industry Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco kec. Kandat
Kab. Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut di atas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 6 Agustus 2026
Penulis

(RISKA ELSA KURNILIA)
nama terang dan tanda tangan

MOTTO

“Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh di jalan Kami, niscaya Kami akan tunjukkan jalan-jalan Kami.”

(QS.Al-Ankabut:69)

“Pedagang atau pengusaha yang amanah dan jujur akan dikumpulkan bersama para nabi, shiddiqin, dan syuhada di hari kiamat.”

(HR. Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ucapan syukur, penulis memanjatkan puji kepada Allah SWT atas segala karunia dan izinnya sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, karya penulis ini didedikasikan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sumaji (Alm.) dan Ibu Muanah sebagai tanda bakti, hormat dan ungkapan terimakasih yang tidak terhingga yang telah mendidik, mendoakan, memberikan kasih sayang, ruang nyaman, membina serta memenuhi kebutuhan penulis hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 dengan baik. Meskipun bapak tidak bisa melihat Riska sarjana, tapi semoga bapak bisa bahagia disana ya. Kalian memang tidak pernah merasakan dibangku kuliah, tapi kalian bisa mengantarkan putrimu sarjana. Semoga Allah selalu menjaga dan membalas kebaikan kalian berlipat ganda.
2. Kakak perempuan saya mbak Erfi yang selalu mensupport saya dalam hal apapun, saling merangkul, memberikan kasih sayang, dan memberikan semangat melanjutkan pendidikan ditengah-tengah berduka setelah kehilangan bapak. Semoga Allah membalas kebaikanmu berlipat ganda.
3. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Erni Zulfa Arini, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran serta arahan terbaik kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Guru-guru dan dosen-dosen saya mulai dari pendidikan pertama hingga sekolah di perguruan tinggi. Terima kasih sebanyak-banyaknya atas ilmu dan pengalaman yang sudah diberikan. Tanpa kalian, mungkin saya tidak bisa

bertahan sampai titik ini. Sungguh hanya Allah SWT yang bisa membalas kebaikan kalian semua dan bisa menjadi manfaat bagi kita semua.

5. Pemilik seluruh *home industry* tahu di Dusun Bulur Desa Ngreco Kec. Kandat Kab. Kediri atas segala kemurahan hati, izin dan kerjasama yang telah diberikan selama proses penelitian ini berlangsung. Kebaikan bapak ibu sekalian menjadi salah satu kunci terselesainya karya tulis ini.
6. Teruntuk seluruh teman-teman saya Zulfa, Nala, Salsa, Linda, Lia, Viola, Adilla, Fidela, Vania, dan Lely. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu memberikan dukungan dikala penulis terpuruk kalian selalu menyemangati agar tidak berlarut larut dalam kesedihan itu.. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih banyak dan berharap semua perjuangan ini dapat berjalan dengan lancar hingga selesai.
7. Teruntuk seseorang spesial bernama mas Zami yang selalu menjadi inspirasiku, memberikan support segala hal, memberikan perhatian, memberikan semangat ketika penulis sedang terpuruk, memberikan motivasi menjadi pribadi yang lebih baik dan membantu saat penulis ini kebingungan. Saya tidak bisa berkata selain terima kasih banyak, karena memberikanku warna dalam pengerjaan skripsi ini hingga penulis bisa menyelesaikannya. Semoga Allah membalas kebaikanmu berlipat ganda.
8. Terakhir, kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sekuat tenaga hingga detik ini. Terima kasih atas kerja kerasnya, atas lelah yang tidak terlihat, air mata yang tidak terhitung, dan mental yang selalu kuat ditengah kerasnya kehidupan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Riska Elsa Kurnilia, Dosen Pembimbing Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M dan Ibu Erni Zulfa Arini, S.T., M.M. *Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keunggulan Berdaya Saing (Studi Pada Home Industry Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec. Kandat Kab. Kediri)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Ekonomi Syariah. Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. 2026.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Keunggulan Berdaya Saing.

Banyaknya *home industry* tahu di Dusun Bulur Desa Ngreco membuat banyaknya persaingan antar pedagang. Kondisi ini bisa dipengaruhi yaitu loyalitas pelanggan yang menjadi fokus penelitian oleh penulis. Hal itu menjadi bukti bahwa mereka bisa tetap bisa bersaing ditengah banyaknya *home industry* tahu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh loyalitas pelanggan terhadap keunggulan berdaya saing *home industry* tahu di Dusun Bulur Desa Ngreco Kec. Kandat Kab. Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen berupa angket (kuesioner) yang diberikan kepada responden. Populasi pada penelitian ini tak terhingga sehingga menggunakan rumus lemeshow dengan jumlah sampel 349 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena populasi tidak terhingga jumlah anggotanya, dan dengan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampelnya.

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa : (1) Hubungan antara loyalitas pelanggan dengan keunggulan berdaya saing menunjukkan angka sebesar 0,801 yang menunjukkan hubungan pada kategori kuat dan nilai signifikansi 0,000. (2) Berdasarkan hasil uji determinasi ditunjukkan oleh besarnya R yaitu 0,801. Angka korelasi R ini hampir mendekati angka 1. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Loyalitas Pelanggan memiliki hubungan yang kuat terhadap keunggulan berdaya saing *home industry* tahu di Dusun Bulur Desa Ngreco Kandat Kab. Kediri. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 4,498 + 0,635 X + e$. Pada uji t diperoleh hasil dapat diketahui $T_{hitung} = 24,924 > T_{tabel} = 1,966$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Serta bisa disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan diantara variabel loyalitas pelanggan terhadap keunggulan berdaya saing *home industry* tahu. Koefisien determinan atau R Square sebesar 0,642 menunjukkan bahwa Loyalitas Pelanggan memberikan kontribusi sebesar 64,2% terhadap Keunggulan Berdaya Saing. Sementara itu, sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dalam penelitian ini, seperti kualitas produk, inovasi, pelayanan, harga, distribusi, dan promosi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keunggulan Berdaya Saing (Studi Pada *Home Industry* Tahu di Dsn. Bulur Ds. Ngreco Kec. Kandat Kab. Kediri)”. Sebagai bentuk penghormatan, penulis mengiringi karya ini dengan sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan kebenaran melalui ajaran agama Islam. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari adanya peran serta berbagai pihak yang memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Dengan penuh keredahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Bapak Muhammad Wildan Fawa'id, M.E.I. selaku Kaprodi Ekonomi Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan yang baik dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Erni Zulfa Arini, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah

memberikan bimbingan, arahan dengan sabar dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Ashfa Fikriyah, MEI. selaku dosen wali penulis di UIN Syekh Wasil Kediri.
7. Bapak dan Ibu Dosen, serta semua staff program studi Ekonomi Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
8. Kepada kedua orang tua saya Bapak Sumaji (Alm.) dan Ibu Muanah yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Pemilik seluruh *home industry* tahu di Dusun Bulur Desa Ngreco Kec. Kandat Kab. Kediri atas segala kemurahan hati, izin dan kerjasama yang telah diberikan selama proses penelitian ini berlangsung. Kebajikan bapak ibu sekalian menjadi salah satu kunci terselesainya karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan permohonan maaf dengan tulus. Penulis berharap karya ini dapat memberikan kontribusi positif, manfaat bagi pembaca di dunia pendidikan. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan ridhonya kepada kita semua.

Kediri, 17 Juni 2026



Riska Elsa Kurnilia

NIM. 22401039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu	12
F. Hipotesis Penelitian.....	15
BAB II.....	17
LANDASAN TEORI.....	17
A. Kajian Teori.....	17
B. Pengaruh Antar Variabel.....	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel Penelitian	32
E. Kerangka Penelitian	32

F. Definisi Operasional.....	33
G. Teknik Pengumpulan Data.....	35
H. Instrumen Penelitian.....	37
I. Teknik Analisis Data.....	40
J. Teknis Keabsahan Data	42
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN	48
A. Deskripsi Objek Penelitian	48
B. Deskripsi Responden	49
C. Paparan Data	51
D. Pengujian Instrumen	52
BAB V	67
PEMBAHASAN	67
A. Loyalitas Pelanggan pada <i>Home Industry</i> Tahu di Dusun Bulur, Desa Ngreco, Kecamatan Kandat, Kabupaten Kediri	67
B. Keunggulan Berdaya Saing pada <i>Home Industry</i> Tahu di Dusun Bulur, Desa Ngreco, Kecamatan Kandat, Kabupaten Kediri	72
C. Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keunggulan Berdaya Saing pada <i>Home Industry</i> Tahu di Dusun Bulur, Desa Ngreco, Kecamatan Kandat, Kabupaten Kediri	76
BAB VI	78
PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Produk (barang) Unggulan Desa/Kelurahan di Kecamatan Kandat, 2025.....	3
Tabel 1. 2 Data Nama Home Industry di Desa Ngreco.....	4
Tabel 1. 3 Data Perbandingan Jumlah Home Industry Tahu di Desa Ngreco	6
Tabel 1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keunggulan Berdaya Saing di Home Industry Tahu Dusun Bulur.....	7
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Bebas (X)	33
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Terikat (Y)	35
Tabel 3. 3 Indikator dan Instrumen Loyalitas Pelanggan (X).....	35
Tabel 3. 4 Indikator dan Instrumen Keunggulan Berdaya Saing (Y)	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	50
Tabel 4. 3 Frekuensi Pembelian Responden	50
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Keunggulan Berdaya Saing	53
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Keunggulan Berdaya Saing.....	55
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan dan Keunggulan Berdaya Saing.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi.....	65
Tabel 5. 1 Frekuensi Indikator Pembelian Berulang Variabel Loyalitas Pelanggan	68
Tabel 5. 2 Frekuensi Indikator Membeli Produk Dalam Perusahaan yang Sama Variabel Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 5. 3 Frekuensi Indikator Merekomendasikan kepada Orang Lain Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 5. 4 Frekuensi Indikator Tidak Mudah Berpindah ke Pesaing Variabel Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 5. 5 Frekuensi Indikator Harga Bersaing Variabel Keunggulan Berdaya Saing.....	70
Tabel 5. 6 Frekuensi Indikator Kualitas Produk Variabel Keunggulan Berdaya Saing.....	74
Tabel 5. 7 Frekuensi Indikator Keunggulan Bersaing Variabel Keunggulan Berdaya Saing	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Teoritis	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Issac dan Michael	86
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran 3 Rekapitulasi Skor Angket Loyalitas Pelanggan (X) dan Keunggulan Berdaya Saing (Y).....	90
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS V.25.....	93
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1	99
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2	100
Lampiran 7 Dokumentasi	101
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	102