

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.1 Rumusan Masalah	24
1.2 Tujuan Penelitian.....	25
1.3 Manfaat Penelitian.....	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	27
2.1 Keunggulan Bersaing.....	27
2.1.1 Pengertian Keunggulan Bersaing.....	27
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing	28
2.1.3 Indikator Keunggulan Bersaing.....	28
2.2 Diferensiasi Produk	30
2.2.1 Pengertian Diferensiasi Produk.....	30
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Diferensiasi Produk	31
2.2.3 Indikator Diferensiasi Produk.....	31
2.3 Pengalaman Pelanggan.....	32
2.3.1 Pengertian Pengalaman Pelanggan.....	32
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Pelanggan	33
2.3.3 Indikator Pengalaman Pelanggan	34
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	35
2.4.1 Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing.....	35

2.4.2 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Keunggulan Bersaing.....	36
2.4.3 Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Pengalaman Pelanggan.....	37
2.4.4 Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui Pengalaman Pelanggan.....	38
2.5 Penelitian Terdahulu.....	38
2.6 Kerangka Pemikiran.....	45
2.7 Hipotesis.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Rancangan Penelitian.....	47
3.2 Lokasi Penelitian	47
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1 Jenis Data	47
3.3.2 Sumber Data.....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1 Observasi.....	48
3.4.2 Wawancara.....	48
3.4.3 Kuisisioner	48
3.5 Populasi dan Sampel	50
3.5.1 Populasi	50
3.5.2 Sampel.....	50
3.6 Operasional Variabel.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	53
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	53
3.7.3 Partial Least Square (PLS)	55
3.7.4 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	55
3.7.5 Uji Inner Model.....	56
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	58
4.1 Sejarah Singkat Usaha Nana Mebel	58
4.2 Visi Misi Nana Mebel	59
4.3 Struktus Organisasi Nana Mebel.....	59
4.4 Kegiatan Operasional Usaha Nana Mebel.....	60

4.5 Lokasi dan Sarana Prasarana	61
4.6 Profil Karyawan	61
4.7 Permasalahan yang dihadapi	62
4.8 Peluang Usaha	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	64
5.1 Karakteristik Responden	64
5.2 Analisis Deskriptif.....	65
5.2.1 Variabel Keunggulan Bersaing	65
5.2.2 Variabel Diferensiasi Produk	68
5.2.3 Variabel Pengalaman Pelanggan	71
5.3 Analisis Data Kuantitatif	74
5.3.1 Uji Outer Model	75
5.3.2 Uji Inner Model.....	78
5.4 Pembahasan	83
5.4.1. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing.....	83
5.4.2 Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Pengalaman Pelanggan	85
5.4.3 Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Keunggulan Bersaing	86
5.4.4 Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing melalui Pengalaman Pelanggan	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	90
6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah UMKM di Kabupaten Merangin	15
Tabel 1. 2 Data Informasi Usaha Nana Mebel	17
Tabel 1. 3 Omset Penjualan Tahun 2022 – 2024 Pada Usaha Mebel di Kecamatan Pamenang	18
Tabel 1. 4 Survei Awal Pengalaman Pelanggan.....	23
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert	49
Tabel 3. 2 Keputusan Penilaian Tanggapan Responden.....	49
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Dan Indikator Variabel Penelitian	51
Tabel 3. 4 Rentang Pengklasifikasian Variabel.....	54
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	64
Tabel 5. 2 Karakteristik Rssponden Rentang Usia	64
Tabel 5. 3 Frekuensi Pemebelian.....	65
Tabel 5. 4 Tanggapan Responden Terkait Keunggulan Bersaing	66
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden Terkait Diferensiasi Produk	69
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Terkait Pengalaman Pelanggan.....	72
Tabel 5. 7 Penilaian Outer Loading.....	75
Tabel 5. 8 Avarege Variance Exctranced (AVE)	76
Tabel 5. 9 Cross Loading.....	77
Tabel 5. 10 Composite Reliability	78
Tabel 5. 11 Variance Invlation Factor (VIF).....	79
Tabel 5. 12 R-Square.....	80
Tabel 5. 13 Dirrect Effect.....	81
Tabel 5. 14 Inderrect Effect.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran	45
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	59
Gambar 5. 1 Model Pengaruh Antar Variabel.....	74
Gambar 5. 2 Bootstrapping.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	99
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden	104
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden	107
Lampiran 4. Analisis Data SmartPLS	115