

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih karunia-Nya dan bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEUNGGULAN KOMPETITIF RUMAH MAKAN TAMAN KENTEN DI KOTA PALEMBANG SELAMA PANDEMI COVID-19”. Tugas akhir ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan.

Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan, kerja sama, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak yang sudah setia mendampingi peneliti dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Dengan kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Gracia Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan kesempatan dan izin bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang membantu pelaksanaan Tugas Akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.
3. Bapak Dr. Jacob Donald Tan, B.B.A., MBA., selaku dosen pembimbing yang sudah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan dengan sabar dan penuh pengertian kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sampai selesai.

4. Seluruh Dosen dan Asisten Dosen yang sudah memberikan ilmu, motivasi, dan bimbingan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
5. Seluruh staf di Universitas Pelita Harapan yang sudah membantu penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan baik itu waktu mempersiapkan alat pembelajaran maupun kebersihan agar penulis nyaman.
6. Bapak Johny Chrsitianto dan Bapak Benny Sadikin sebagai pemilik Rumah Makan Taman Kenten yang telah menyediakan waktu dan bersedia membantu penulis untuk memberikan informasi yang lengkap dan jelas, serta membantu proses wawancara di selang kesibukan mereka sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya halangan.
7. Seluruh Karyawan Rumah Makan Taman Kenten yang sudah menyediakan waktu dan bersedia untuk diwawancarai di tengah kesibukan mereka, serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik hingga proses penyelesaiannya tanpa ada halangan.
8. Bapak Abel, Bapak Marcello, Mba Windi, dan Ibu Christine yang sudah menyediakan waktu dan bersedia untuk diwawancarai di tengah kesibukan mereka, serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik hingga proses penyelesaiannya tanpa ada halangan.
9. Orang tua dan saudara kandung penulis yang sudah setia menemani, mendukung, dan mendoakan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

10. Regina Novia, Bachtiar Pakpahan, Karenina Ivy, Alberta Jonathan, Feren Alvionita, Gracecia Setiawati, Thasya Gracella, Valensia Liaky, Fandi Chen, Umniyah Salsabila, Andre Lukman, Michael Pratomo dan teman-teman lain yang selalu setia menemani, mendukung, memotivasi, dan memberi semangat, kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
11. Pihak-pihak lain yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis memohon maaf atas kekurangan yang ada sehingga membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambahkan wawasan bagi para pembaca, serta membangun kemajuan ilmu pendidikan di Indonesia.

Palembang, 18 November 2021

Tifany Chrishanty (01011180212)

## DAFTAR ISI

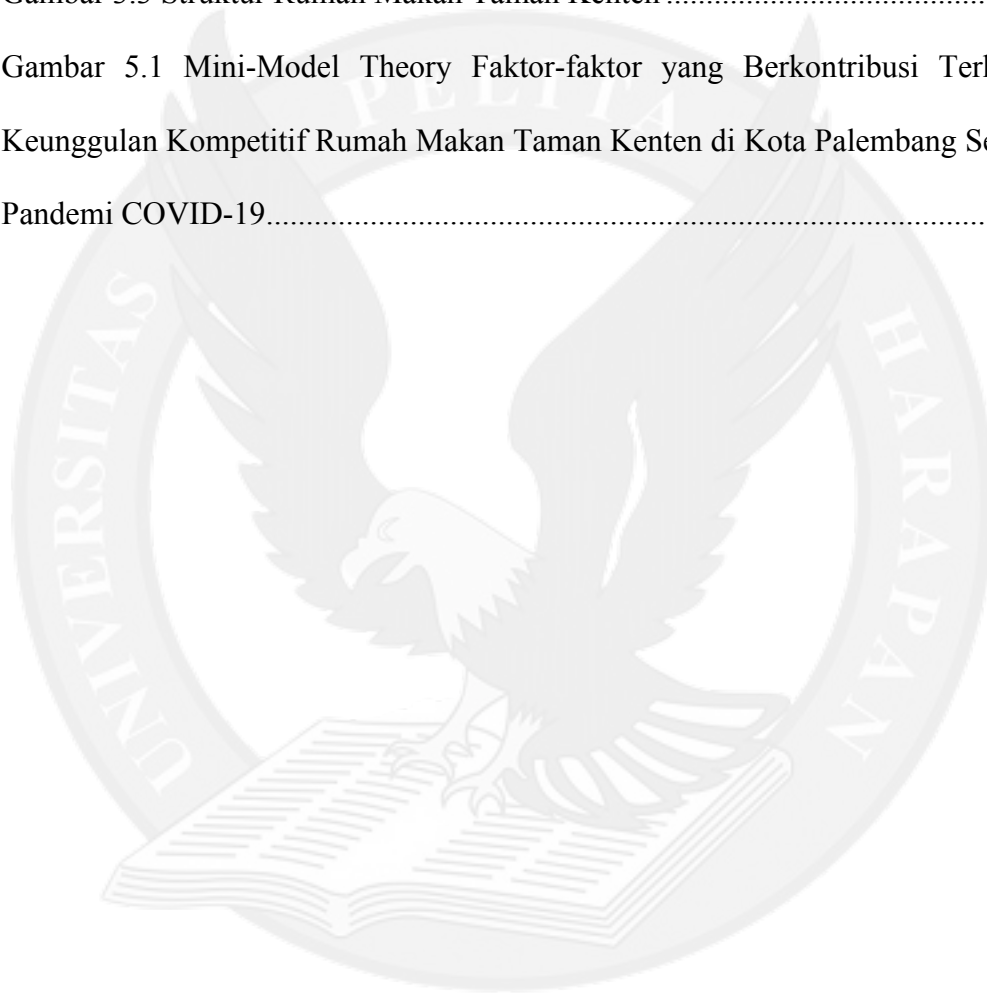
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>3</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Bisnis Keluarga .....	6
2.2 Food and Beverage Industry.....	7
2.3 Keunggulan Kompetitif.....	8
2.4 Porter's Generic Competitive Strategies .....	9
2.5 Nilai Budaya.....	11
2.5 Nilai Agama .....	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Pendahuluan .....	13

3.2	Paradigma Penelitian.....	13
3.3	Strategi Penelitian.....	15
3.4	Lokasi Rumah Makan Taman Kenten.....	16
3.5	Desain Penelitian.....	17
3.6	Struktur Rumah Makan Taman Kenten.....	22
3.7	Profil Partisipan.....	22
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.8.1	Observasi Langsung dan Tidak Langsung.....	26
3.8.2	Wawancara Semi-Terstruktur.....	27
3.8.3	<i>Field Notes</i> .....	27
3.9	Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.10	Objektivitas.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>32</b>
4.1	Pendahuluan.....	32
4.2	Definisi Variabel Laten.....	32
4.2.1	<i>Outdoor Ambience</i> .....	32
4.2.2	<i>Honesty</i> .....	33
4.2.3	<i>Hard Working</i> .....	33
4.2.4	<i>Recipe Standardization</i> .....	34
4.2.5	<i>Belt-Tightening</i> .....	34
4.2.6	<i>Discount Offer</i> .....	35
4.2.7	<i>Social Media Marketing</i> .....	35
4.2.8	Daerah <i>Taste</i> .....	36
4.2.9	<i>Service Improvement</i> .....	36
4.3	Proposisi.....	37

4.3.1	Proposisi 1 (P1): <i>Outdoor Ambience</i> (V1) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	37
4.3.2	Proposisi 2 (P2): <i>Honesty</i> (V2) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	39
4.3.3	Proposisi 3 (P3): <i>Hard Working</i> (V3) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	40
4.3.4	Proposisi 4 (P4): <i>Recipe Standardization</i> (V4) Berkontribusi Negatif Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	41
4.3.5	Proposisi 5 (P5): <i>Belt-Tightening</i> (V5) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	42
4.3.6	Proposisi 6 (P6): <i>Discount Offer</i> (V1) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	44
4.3.7	Proposisi 7 (P7): <i>Social Media Marketing</i> (V1) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	45
4.3.8	Proposisi 8 (P8): Daerah <i>Taste</i> (V1) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	46
4.3.9	Proposisi 9 (P9): <i>Service Improvement</i> (V1) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V10)	48
<b>BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI</b>		<b>50</b>
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Keterbatasan dan Rekomendasi	51
5.3	Implikasi	52
<b>REFERENSI</b>		<b>53</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Porter's Generic Competitive Strategies .....	10
Gambar 3.1 Google Maps "Tamken Resto and Cafe" .....	16
Gambar 3.2 Kerangka Kerja Untuk Desain Penelitian .....	17
Gambar 3.3 Struktur Rumah Makan Taman Kenten .....	22
Gambar 5.1 Mini-Model Theory Faktor-faktor yang Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif Rumah Makan Taman Kenten di Kota Palembang Selama Pandemi COVID-19.....	50



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Palembang 2016-2018.....	2
Table 3.1 Profil Partisipan Pemilik, Karyawan, dan Pelanggan Rumah Makan Taman Kenten.....	22





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Tabel Analisis Pemilik .....	lxiv
LAMPIRAN B Tabel Analisis Karyawan .....	lxxiv
LAMPIRAN C Tabel Analisis Pelanggan .....	lxxxii
LAMPIRAN D <i>FIELD NOTES</i> .....	xc
LAMPIRAN E Transkrip Pemilik (Bapak Benny) .....	xcix
LAMPIRAN F Transkrip Pemilik (Bapak Johny) .....	cii
LAMPIRAN G Transkrip Karyawan (Ibu Venny) .....	cvi
LAMPIRAN H Transkrip Karyawan (Kak Adi) .....	cviii
LAMPIRAN I Transkrip Karyawan (Kak Andre) .....	cix
LAMPIRAN J Transkrip Karyawan (Mba Novi) .....	cx
LAMPIRAN K Transkrip Pelanggan (Bapak Abel) .....	cxii
LAMPIRAN L Transkrip Pelanggan (Bapak Marcello) .....	cxv
LAMPIRAN M Transkrip Pelanggan (Mba Windi) .....	cxvi
LAMPIRAN N Transkrip Pelanggan (Ibu Christine) .....	cxviii
LAMPIRAN O DAFTAR GAMBAR .....	cxxii
LAMPIRAN P PROTOKOL WAWANCARA .....	xiv