

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tugas akhir dengan judul “KEBERLANJUTAN BISNIS KELUARGA DI BIDANG KULINER SELAMA PANDEMI *COVID-19*: STUDI KASUS RESTORAN PEMPEK CINDY DAN RESTORAN *TOY'S KITCHEN*” dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena dosen pembimbing senantiasa memberikan arahan dan membimbing dengan baik. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu di Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Maka dari itu, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat, yaitu kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melindungi, membimbing dan memberkati hidup penulis selama pengerjaan tugas akhir.
2. Bapak Dr. (Hon) Jonathan L. Parapak, M.Eng.Sc. selaku Rektor di Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
4. Ibu Liza Handoko, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan

5. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan
6. Bapak Paulus Yokie Radnan, S.E., M.M. selaku Wakil Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan.
7. Bapak Dr. Drs. John Tampil Purba, M.M. selaku Penasehat Akademik Penulis.
8. Ibu Chrisanty V. Layman, B.A., M.Sc. selaku Ketua Konsentrasi Kewirausahaan.
9. Bapak Dr. Jacob Donald Tan, B.B.A., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses pengerjaan tugas akhir.
10. Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
11. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa selama pengerjaan tugas akhir ini.
12. Tius Adiguna Kurniawan yang selalu menemani, memberikan dukungan dan semangat selama proses pengerjaan tugas akhir.
13. Cindy Stevania Liaky dan Steven Albert yang selalu memberikan motivasi untuk mengerjakan tugas akhir ini.
14. Teman-teman terdekat penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan, yaitu Kelly Oendoro, Fania, Brigitte Stefanny, dan Isabel Junita Samrat yang selalu mendukung dan menemani selama kuliah dan proses pengerjaan tugas akhir.

15. Seluruh teman-teman penulis di Kelas Kewirausahaan.
16. Seluruh pemilik, karyawan serta konsumen dari Restoran Pempek Cindy dan Restoran *Toy's Kitchen* yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
17. Seluruh pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Tangerang, 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------------|
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.2.1 Pertanyaan Penelitian..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| BAB II | 7 |
| LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1 Bisnis Keluarga | 7 |
| 2.2 Keunggulan Kompetitif..... | 7 |
| 2.3 Restoran..... | 8 |
| 2.4 Nilai Agama | 9 |
| 2.5 Nilai Budaya..... | 10 |
| 2.6 Pemasaran Digital..... | 11 |
| 2.7 Ekspansi..... | 12 |
| 2.8 Harga | 12 |
| 2.9 Komunikasi | 13 |
| 2.9 Layanan Konsumen..... | 13 |
| 2.10 Pengalaman | 14 |
| 2.11 Peran dan Tanggung Jawab | 14 |
| 2.12 Bahan Makanan | 15 |
| BAB III..... | 16 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 16 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1 Pengenalan..... | 16 |
| 3.2 Paradigma Penelitian | 16 |
| 3.2.1 Strategi Penelitian | 17 |
| 3.3 Desain Penelitian | 20 |
| 1. Menentukan Batasan Penelitian..... | 21 |
| 2. Memilih Kasus | 21 |
| 3. Merancang Protokol Pengumpulan Data | 22 |
| 4. Jadwal / Mengadakan Studi Kasus | 22 |
| 5. Analisa Data..... | 22 |
| 6. Analisis Kasus Silang | 23 |
| 7. Mengembangkan Penjelasan..... | 24 |
| 8. Mengembangkan Model | 24 |
| 3.4 Profil Informan | 25 |
| Restoran Pempek Cindy..... | 25 |
| Restoran <i>Toy's Kitchen</i> | 28 |
| 3.5 Lokasi Restoran Pempek Cindy dan Restoran <i>Toy's Kitchen</i> | 32 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data | 34 |
| 1. Wawancara Mendalam | 34 |
| 2. Observasi Langsung dan Tidak Langsung..... | 34 |
| 3. Catatan Lapangan | 36 |
| 3.7 Validitas dan Reliabilitas..... | 36 |
| BAB IV | 39 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1 Pengenalan..... | 39 |
| 4.2 Definisi Variabel Laten | 39 |
| 4.2.1 Bahan Segar (Variabel 1) (V1) | 39 |
| 4.2.2 Promosi Sosial Media (V2)..... | 40 |
| 4.2.3 Kejujuran (V3)..... | 40 |
| 4.2.4 Kerja Keras (V4)..... | 41 |
| 4.2.5 Ekspansi Pasar (V5)..... | 41 |
| 4.2.6 Pengemasan Produk (V6) | 41 |
| 4.2.7 Pengalaman Kerja (V7) | 42 |

| | |
|---|----|
| 4.2.8 Pertemuan Keluarga (V8) | 42 |
| 4.2.9 Alokasi Peran (V9) | 43 |
| 4.2.10 Konsistensi Rasa (V10) | 43 |
| 4.2.11 Saus Kaya Rasa (V11) | 44 |
| 4.2.12 Harga Bersaing (V12)..... | 44 |
| 4.2.13 Respon Cepat (V13)..... | 44 |
| 4.2.14 Pemenuhan Permintaan Khusus (V14) | 45 |
| 4.2.15 Variasi Menu (V15) | 45 |
| 4.2.16 Jasa Pengiriman (V16)..... | 46 |
| 4.2.17 Kecepatan Kerja (V17) | 46 |
| 4.2.18 Arahan Langsung (V18) | 47 |
| 4.2.19 Kompensasi Karyawan (V19)..... | 47 |
| 4.2.20 Rempah (V20)..... | 47 |
| 4.2.21 Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 48 |
| 4.3 Proposisi Restoran Pempek Cindy | 48 |
| 4.3.1 Proposisi A1 (PA1): Bahan Segar (V1) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 48 |
| 4.3.2 Proposisi A2 (PA2): Promosi Sosial Media (V2) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 50 |
| 4.3.3 Proposisi A3 (PA3): Kejujuran (V3) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21) | 51 |
| 4.3.4 Proposisi A4 (PA4): Kerja Keras (V4) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 52 |
| 4.3.5 Proposisi A5 (PA5): Ekspansi Pasar (V5) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 53 |
| 4.3.6 Proposisi A6 (PA6): Pengemasan Produk (V6) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 54 |
| 4.3.7 Proposisi A7 (PA7): Pengalaman Kerja (V7) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 55 |
| 4.3.8 Proposisi A8 (PA8): Pertemuan Keluarga (V8) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 56 |
| 4.3.9 Proposisi A9 (PA9): Alokasi Peran (V9) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 57 |
| 4.3.10 Proposisi A10 (PA10): Konsistensi Rasa (V10) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 58 |

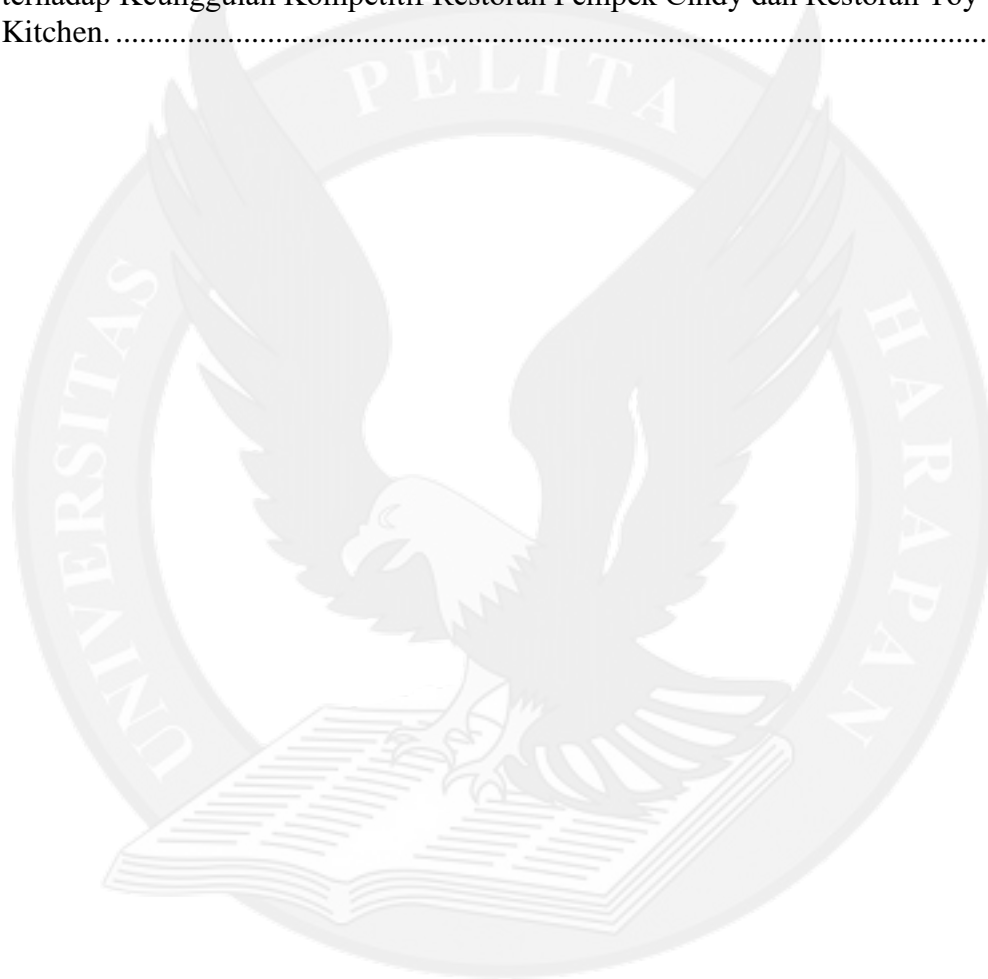
| | | |
|--------|---|----|
| 4.3.11 | Proposisi A11 (PA11): Saus Kaya Rasa (V11) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 59 |
| 4.3.12 | Proposisi A12 (PA12): Harga Bersaing (V12) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 59 |
| 4.3.13 | Proposisi A13 (PA13): Respon Cepat (V13) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 60 |
| 4.3.14 | Proposisi A14 (PA14): Pemenuhan Permintaan Khusus (V14) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 61 |
| 4.4 | Proposisi Restoran <i>Toy's Kitchen</i> | 62 |
| 4.4.1 | Proposisi B1 (PB1): Promosi Sosial Media (V2) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 62 |
| 4.4.2 | Proposisi B2 (PB2): Variasi Menu (V15) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 63 |
| 4.4.3 | Proposisi B3 (PB3): Kerja Keras (V4) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 64 |
| 4.4.4 | Proposisi B4 (PB4): Ekspansi Pasar (V5) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 65 |
| 4.4.5 | Proposisi B5 (PB5): Jasa Pengiriman (V16) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 66 |
| 4.4.6 | Proposisi B6 (PB6): Pengalaman Kerja (V7) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 67 |
| 4.4.7 | Proposisi B7 (PB7): Kecepatan Kerja (V17) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 68 |
| 4.4.8 | Proposisi B8 (PB8): Arahan Langsung (V18) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 69 |
| 4.4.9 | Proposisi B9 (PB9): Alokasi Peran (V9) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 70 |
| 4.4.10 | Proposisi B10 (PB10): Kompensasi Karyawan (V19) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 71 |
| 4.4.11 | Proposisi B11 (PB11): Bahan Segar (V1) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 71 |
| 4.4.12 | Proposisi B12 (PB12): Rempah (V20) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 72 |
| 4.4.13 | Proposisi B13 (PB13): Harga Bersaing (V12) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 73 |
| 4.4.14 | Proposisi B14 (PB14): Respon Cepat (V13) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 74 |

| | |
|---|-----------|
| 4.4.15 Proposisi B15 (PB15): Pemenuhan Permintaan Khusus (V14) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V21)..... | 75 |
| BAB V..... | 77 |
| KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI..... | 77 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 77 |
| 5.2 Keterbatasan dan Rekomendasi..... | 82 |
| 5.3 Implikasi..... | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 84 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Grafik 1.1: Penjualan Restoran Pempek Cindy..... | 4 |
| Grafik 1.2: Penjualan Restoran Toy's Kitchen | 5 |
| Gambar 3.1: Kerangka Desain Penelitian (diadaptasi dari Yin (1994, 2014)) | 20 |
| Gambar 5.1: Mini-Model Theory tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif Restoran Pempek Cindy dan Restoran Toy's Kitchen..... | 81 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1: Profil Informan Restoran Pempek Cindy..... | 25 |
| Tabel 3. 2: Profil Informan Restoran <i>Toy's Kitchen</i> | 28 |
| Tabel 5. 1: Analisis Kasus Silang | 77 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| LAMPIRAN A, Tabel Analisa Pemilik Restoran PC | 98 |
| LAMPIRAN B, Tabel Analisa Konsumen Restoran PC | 112 |
| LAMPIRAN C, Tabel Analisa Pemilik Restoran TK..... | 121 |
| LAMPIRAN D, Tabel Analisa Karyawan Restoran TK..... | 132 |
| LAMPIRAN E, Tabel Analisa Konsumen Restoran TK | 139 |
| LAMPIRAN F, Catatan Lapangan..... | 147 |
| LAMPIRAN G, Transkrip Informan Pemilik Restoran PC | 155 |
| LAMPIRAN H, Transkrip Informan Pemimpin Restoran PC..... | 164 |
| LAMPIRAN I, Transkrip Informan Konsumen Restoran PC..... | 171 |
| LAMPIRAN J, Transkrip Informan Konsumen Restoran PC | 176 |
| LAMPIRAN K, Transkrip Informan Konsumen Restoran PC | 180 |
| LAMPIRAN L, Transkrip Informan Konsumen Restoran PC..... | 185 |
| LAMPIRAN M, Transkrip Informan Pemilik Restoran TK..... | 193 |
| LAMPIRAN N, Transkrip Informan Pemilik Restoran TK..... | 199 |
| LAMPIRAN O, Transkrip Informan Karyawan Restoran TK..... | 206 |
| LAMPIRAN P, Transkrip Informan Karyawan Restoran TK | 211 |
| LAMPIRAN Q, Transkrip Informan Konsumen Restoran TK..... | 217 |
| LAMPIRAN R, Transkrip Informan Konsumen Restoran TK..... | 222 |
| LAMPIRAN S, Transkrip Informan Konsumen Restoran TK | 226 |
| LAMPIRAN T, Dokumentasi Restoran PC | 231 |
| LAMPIRAN U, Dokumentasi Restoran TK | 233 |