

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan karunia-Nya yang senantiasa diberikan bagi penulis dalam menjalani dan menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEUNGGULAN KOMPETITIF TWOSEVEN”**. Sehingga pada akhirnya dapat terselesaikan. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh penulis untuk menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.

Pada tugas akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, kerja sama dengan anggota penulis serta doa dari berbagai pihak yang setia dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan yang ada penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Dr. Jacob Donald Tan, B.B.A., M.B.A., sebagai Dosen Pembimbing.
4. Seluruh dosen yang sudah memberikan pengajaran, motivasi, dan bimbingan bagi penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.

5. Seluruh Karyawan Universitas Pelita Harapan Fakultas Ekonomi yang memberikan bantuan bagi penulis selama berkuliah.
6. Orang tua penulis yang selalu bersedia mendampingi, mendoakan serta mendukung penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh sahabat yang selalu setia mememani, memberikan dukungan, dan bantuan selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, memberikan semangat, doa dan dukungan selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis memohon maaf atas kekurangan yang ada serta membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar dapat memperbaiki dan menyempurnakan tugas akhir ini supaya dapat menjadi yang lebih baik. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah wawasan bagi pembaca dan dapat membangun kemajuan pengetahuan pendidikan di Indonesia.

Tangerang, 14 November 2021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengenalan.....	8
2.2 Bisnis Keluarga (<i>Family Business</i>)	8
2.3 Keunggulan Kompetitif	9
2.4 Budaya dan Agama	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Pendahuluan	15
3.2 Paradigma Penelitian.....	15
3.3 Strategi Penelitian.....	16
3.5 Tabel Profil.....	21
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.6.1 Wawancara atau <i>In-depth Interview</i>	25
3.6.2 <i>Direct and Indirect Observation</i>	25
3.6.3 <i>Field Notes</i>	26

3.7 Teknik Analisa Data.....	26
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Pembahasan	28
4.2 Definisi <i>Latent Variable</i>	28
4.2.1 Fokus Pelanggan (<i>Customer Focus</i>) (Variabel 1) (V1)	28
4.2.2 Kontrol Kualitas (<i>Quality Control</i>) (V2)	29
4.2.3 Harga Kompetitif (<i>Competitive Price</i>) (V3).....	29
4.2.4 Layanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>) (V4)	30
4.2.5 Integritas (<i>Integrity</i>) (V5).....	30
4.2.6 Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>) (V6)	31
4.2.7 Diskon (<i>Discount</i>) (V7).....	31
4.2.8 Model Terbaru (<i>New Model</i>) (V8).....	32
4.2.9 Kepemimpinan yang Mendukung (<i>Supportive Leadership</i>) (V9)	32
4.2.10 Kinerja Karyawan (<i>Employees Performance</i>) (V10)	33
4.2.11 Media Sosial (<i>Social Media</i>) (V11).....	33
4.2.12 Komunikasi dengan Pelanggan (<i>Communication with Customers</i>) (V12).....	34
4.2.13 Sistem Piutang yang Efektif (<i>Effective Receivable System</i>) (V13) ...	34
4.3 Proposisi.....	35
4.3.1 Proposisi 1 (P1): Fokus Pelanggan (V1) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	35
4.3.2 Proposisi 2 (P2): Kontrol Kualitas (V2) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	36
4.3.3 Proposisi 3 (P3): Harga Kompetitif (V3) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	37
4.3.4 Proposisi 4 (P4): Layanan Pelanggan (V4) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	37
4.3.5 Proposisi 5 (P5): Integritas (V5) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15).....	38
4.3.6 Proposisi 6 (P6): Pemecahan Masalah (V6) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	39

4.3.7	Proposisi 7 (P7): Diskon (V7) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15).....	40
4.3.8	Proposisi 8 (P8): Model Terbaru (V8) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	41
4.3.9	Proposisi 9 (P9): Kepemimpinan yang Mendukung (V9) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	42
4.3.10	Proposisi 10 (P10): Kinerja Karyawan (V10) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	42
4.3.11	Proposisi 11 (P11): Media Sosial (V11) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	43
4.3.12	Proposisi 12 (P12): Komunikasi dengan Pelanggan (V12) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15).....	44
4.3.13	Proposisi 13 (P13): Sistem Piutang yang Efektif (V13) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	45
4.3.14	Proposisi 14 (P14): Kualitas Produk (V14) berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	46
BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI.....		48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Limitasi dan Rekomendasi	49
5.3	Implikasi	50
5.3.1	Saran Praktisi	50
5.3.2	Saran Akademisi.....	51
REFERENSI.....		52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan TWOSEVEN berdasarkan jumlah sepatu.....	5
Gambar 3.1 Kerangka Desain Penelitian.....	18
Gambar 5.1 <i>Mini-Model Theory</i> Keunggulan Kompetitif TWOSEVEN.	48



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Profil	22
------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	61
LAMPIRAN B	72
LAMPIRAN C	87
LAMPIRAN D	96
LAMPIRAN E	100
LAMPIRAN F	103
LAMPIRAN G	105
LAMPIRAN H	107
LAMPIRAN I	109
LAMPIRAN J	111
LAMPIRAN K	113
LAMPIRAN L	115
LAMPIRAN M	117
LAMPIRAN N	119