

ABSTRAK

KEUNGGULAN KOMPETITIF RESTORAN LEZAT BARU DI BANJARMASIN SELAMA PANDEMI COVID-19

Thasya Gracella Hartantio (01011180184)

Restoran Lezat Baru merupakan restoran *Chinese food* yang berada di Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Restoran ini adalah bisnis keluarga Tionghoa yang telah berjalan selama 32 tahun. Saat ini, Restoran Lezat Baru sedang mengalami persaingan dalam bisnis dan terjadi penurunan pendapatan karena adanya pandemi COVID-19. Tujuan dari penelitian ini untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keunggulan kompetitif pada Restoran Lezat Baru selama pandemi COVID-19. Penelitian dilakukan dengan *single case study* melalui wawancara, observasi, dan *fieldnotes* terhadap pemilik, karyawan, dan pelanggan restoran sebagai informan penelitian. Penelitian menghasilkan *mini-model theory* dengan 18 *latent variable* dan 17 proposisi, *latent variable* yang dihasilkan yaitu keahlian memasak, cita rasa lokal, kebersihan, kesegaran bahan baku, pelayanan ramah, pelayanan cepat, kejujuran, kekeluargaan antara pemilik dan karyawan, kontrol kualitas, hubungan baik antara pemilik dan karyawan, keadilan system kompensasi karyawan, kesejahteraan karyawan, komitmen karyawan, konsistensi rasa, kewajaran harga, sistem pemesanan yang efisien, dan keamanan kemasan. *Mini-model theory* yang dihasilkan diharapkan dapat membantu pemilik restoran dalam meningkatkan keunggulan kompetitifnya.

Kata Kunci: bisnis keluarga, *chinese business*, restoran, keunggulan kompetitif, studi kasus.