

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Bisnis Keluarga.....	8
2.2 Budaya.....	9
2.3 Agama.....	10
2.4 Industri Makanan dan Minuman.....	11
2.5 Keunggulan Kompetitif.....	12

2.5.1 Porter's Generic Competitive Strategies.....	12
2.5.2 Porter's Five Forces.....	14
2.6 Keahlian.....	16
2.7 Rasa Makanan.....	17
2.8 Kualitas Produk.....	17
2.9 Layanan Konsumen.....	18
2.10 Kontrol Kualitas.....	18
2.11 Hubungan Kerja.....	19
2.12 Kompensasi.....	20
2.13 Komitmen.....	20
2.14 Harga.....	21
2.15 Saluran Komunikasi.....	22
2.16 Kemasan Produk.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendahuluan.....	24
3.2 Paradigma Penelitian.....	24
3.3 Strategi Penelitian.....	25
3.4 Desain/ Protokol Penelitian.....	28
3.5 Lokasi Restoran Lezat Baru.....	40
3.6 Tabel Profil Informan.....	41
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7.1 Wawancara.....	43
3.7.2 Observasi.....	44

3.7.3 <i>Fieldnotes</i>	45
3.8 Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.9 Objektivitas.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Pendahuluan.....	50
4.2 Definisi <i>Latent Variable</i>	50
4.2.1 Keahlian Memasak (Variabel 1) (V1).....	50
4.2.2 Cita Rasa Lokal (Variabel 2) (V2).....	51
4.2.3 Kebersihan (Variabel 3) (V3).....	51
4.2.4 Kesegaran Bahan Baku (Variabel 4) (V4).....	51
4.2.5 Pelayanan Ramah (Variabel 5) (V5).....	52
4.2.6 Pelayanan Cepat (Variabel 6) (V6).....	52
4.2.7 Kejujuran (Variabel 7) (V7).....	52
4.2.8 Kekeluargaan antara Pemilik dan Karyawan (Variabel 8) (V8).....	53
4.2.9 Kontrol Kualitas (Variabel 9) (V9).....	53
4.2.10 Hubungan Baik Sesama Karyawan dan Pemilik (Variabel 10) (V10).....	54
4.2.11 Keadilan Sistem Kompensasi Karyawan (Variabel 11) (V11).....	54
4.2.12 Kesejahteraan Karyawan (Variabel 12) (V12).....	54
4.2.13 Komitmen Karyawan (Variabel 13) (V13).....	55
4.2.14 Konsistensi Rasa (Variabel 14) (V14).....	55
4.2.15 Kewajaran Harga (Variabel 15) (V15).....	56
4.2.16 Sistem Pemesanan yang Efisien (Variabel 16) (V16).....	56

4.2.17 Keamanan Kemasan (Variabel 17) (V17).....	57
4.2.18 Keunggulan Kompetitif (Variabel 18) (V18).....	57
4.3 Proposisi.....	58
4.3.1 Proposisi 1 (P1): Keahlian Memasak (V1) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	58
4.3.2 Proposisi 2 (P2): Cita Rasa Lokal (V2) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	59
4.3.3 Proposisi 3 (P3): Kebersihan (V3) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	60
4.3.4 Proposisi 4 (P4): Kesegaran Bahan Baku (V4) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	62
4.3.5 Proposisi 5 (P5): Pelayanan Ramah (V5) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	63
4.3.6 Proposisi 6 (P6): Pelayanan Cepat (V6) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	65
4.3.7 Proposisi 7 (P7): Kejujuran (V7) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	66
4.3.8 Proposisi 8 (P8): Kekeluargaan antara Pemilik dan Karyawan (V8) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	67

4.3.9	Proposisi 9 (P9): Kontrol Kualitas (V9) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	69
4.3.10	Proposisi 10 (P10): Hubungan Baik Sesama Karyawan dan Pemilik (V10) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	70
4.3.11	Proposisi 11 (P11): Keadilan Sistem Kompensasi Karyawan (V11) Berkontribusi Terhadap Komitmen Karyawan (V13).....	72
4.3.12	Proposisi 12 (P12): Kesejahteraan Karyawan (V12) Berkontribusi Terhadap Komitmen Karyawan (V13).....	72
4.3.13	Proposisi 13 (P13): Komitmen Karyawan (V13) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	73
4.3.14	Proposisi 14 (P14): Konsistensi Rasa (V14) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	74
4.3.15	Proposisi 15 (P15): Kewajaran Harga (V15) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	75
4.3.16	Proposisi 16 (P16): Sistem Pemesanan yang Efisien (V16) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	76
4.3.17	Proposisi 17 (P17): Keamanan Kemasan (V17) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V18).....	77

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan.....79

5.2 Limitasi dan Rekomendasi.....80

5.3 Implikasi Praktisi dan Akademisi.....81

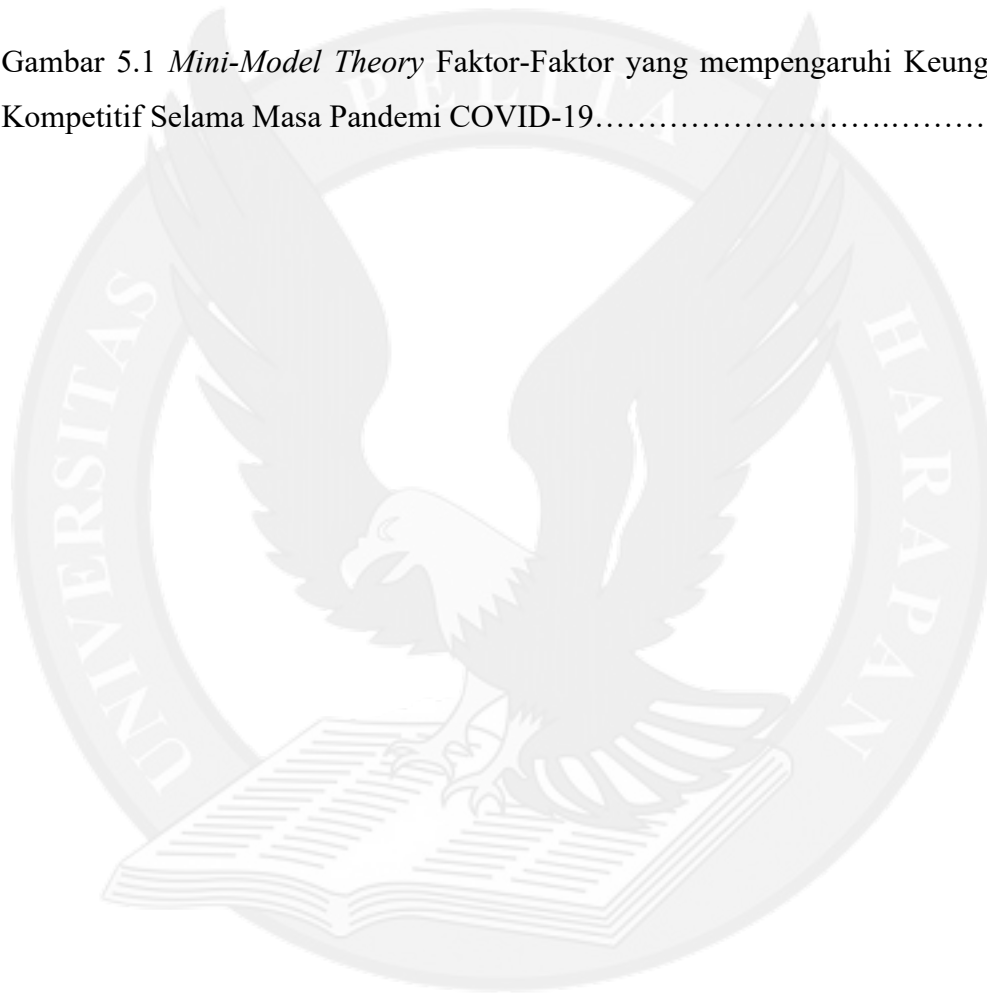
DAFTAR PUSTAKA.....83

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Restoran Lezat Baru 2009-2020.....	5
Gambar 2.1 <i>Porter's Generic Competitive Strategies</i>	13
Gambar 3.1 Kerangka Desain Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Lokasi Restoran Lezat Baru.....	40
Gambar 5.1 <i>Mini-Model Theory</i> Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keunggulan Kompetitif Selama Masa Pandemi COVID-19.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Daftar Profil Informan.....	41
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Tabel Analitik Pemilik.....	xviii
LAMPIRAN B Tabel Analitik Karyawan.....	xxvi
LAMPIRAN C Tabel Analitik Konsumen.....	xxxii
LAMPIRAN D Field Notes	xl
LAMPIRAN E Transkrip Pemilik (Bapak Frendy).....	xlix
LAMPIRAN F Transkrip Pemilik (Bapak Dermawan)	lvii
LAMPIRAN G Transkrip Karyawan (Bapak Johan).....	lxiv
LAMPIRAN H Transkrip Karyawan (Bapak Taufik)	lxix
LAMPIRAN I Transkrip Karyawan (Bapak Jaya)	lxxiii
LAMPIRAN J Transkrip Karyawan (Mba Raudah).....	lxxvii
LAMPIRAN K Transkrip <i>Customer</i> (Bapak Freddie).....	lxxx
LAMPIRAN L Transkrip <i>Customer</i> (Bapak Herry).....	lxxxvi
LAMPIRAN M Transkrip <i>Customer</i> (Bapak Helman).....	xcii
LAMPIRAN N Transkrip <i>Customer</i> (Ibu Juvita).....	xcvi
LAMPIRAN O Dokumentasi.....	cii