

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Pertanyaan Masalah	6
1.4 Tujuan penelitian	6
1.5 Ruang lingkup penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN LITERATUR	8
2.1 <i>Family Business</i>	8
2.2 Keunggulan Kompetitif	9
2.3 <i>Force's Five Porter</i>	10
2.3.1 <i>Threat of New Entrants</i>	11
2.3.2 <i>Supplier Bargaining Power</i>	11
2.3.3 <i>Internal Competition</i>	12

2.3.4 <i>Threats of Substitute</i>	12
2.3.5 <i>Customer Bargaining Power</i>	12
2.4 <i>Porter Generic Competitive Strategies</i>	13
2.5 <i>Food and Beverages Industry</i>	14
2.6 Nilai Budaya Etnis Dan Agama	15
2.7 <i>Crisis Management</i>	16
2.8 <i>Human Capital</i> 17	
2.9 Karakteristik Pelanggan	18
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Pengenalan 21	
3.2 Paradigma Penelitian.....	21
3.3 Strategi Penelitian	22
3.4 Desain Penelitian.....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Wawancara 28	
3.5.2 Observasi 31	
3.5.3 <i>Field Notes</i> 31	
3.6 Informan Penelitian.....	32
3.7 Lokasi Restoran Bali Blessing	36
3.8 <i>Validity dan Reliability</i>	37
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40

4.1	Definisi dari laten variabel.....	40
4.1.1	<i>Customer Focus</i> (V1).....	40
4.1.2	<i>Fair Employees' Compensation System</i> (V2).....	41
4.1.3	Manajemen Karyawan (V3).....	41
4.1.4	Komitmen Dalam Bekerja (V4).....	42
4.1.5	Berserah Kepada Tuhan (V5)	42
4.1.6	Ajaran Moralitas (V6).....	43
4.1.7	Relasi Antara Atasan dan Karyawan (V7).....	43
4.1.8	Pelayanan Yang Cepat (V8).....	43
4.1.9	Lokasi Strategis (V9)	44
4.1.10	Kebersihan Dan Higienis (V10).....	44
4.1.11	Rasa Dan Nuansa Yang Autentik (V11).....	45
4.1.12	Ekspansi (V12)	45
4.1.13	Keunggulan Kompetitif (V13).....	46
4.2	Proposisi.....	46
4.2.1	Proposisi 1 (P1): <i>Customer Focus</i> Berkontribusi terhadap keunggulan kompetitif	47
4.2.2	Proposisi 2 (P2): <i>Fair Employees' Compensation System</i> Berkontribusi terhadap keunggulan kompetitif	48
4.2.3	Proposisi 3 (P3): Manajemen Karyawan (V3) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V14).....	50
4.2.4	Proposisi 4 (P4): Komitmen Dalam Bekerja (V4) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V14)	51
4.2.5	Proposisi 5 (P5): Berserah Kepada Tuhan (V5) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V14)	53
4.2.6	Proposisi 6 (P6): Ajaran Moralitas (V6) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V14).....	54
4.2.7	Proposisi 7 (P7): Relasi Antara Atasan Dan Karyawan (V7) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V14)	55

4.2.8	Proposisi 8 (P8): Pelayanan Yang Cepat (V8) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V14)	57
4.2.9	Proposisi 9 (P9): Lokasi Strategis (V9) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13).....	58
4.2.10	Proposisi 10 (P10): Kebersihan dan Higienis (V10) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13)	60
4.2.11	Proposisi 11 (P11): Rasa Dan Nuansa Yang Autentik (V11) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13)	62
4.2.12	Proposisi 12 (P12): Ekspansi (V12) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13).....	63
BAB V.....		66
KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Keterbatasan Dan Rekomendasi	68
5.3	Implikasi dan Rekomendasi	68
5.3.1	Akademisi	68
5.4.2	Praktisi	69
DAFTAR PUSTAKA		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan di Sulawesi tenggara 2019-2020.....	2
Tabel 3.1 Data Profil Informan	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapatan Restoran Bali Blessing : Angela Sabina , Pemilik.....	5
Gambar 2.1 Porter's Five Forces	11
Gambar 2.2 Porter's Generic Competitive Strategies.....	13
Gambar 3.1 Process of Building Theory From Case Study Research	25
Gambar 3.2 Lokasi Restoran Bali Blessing	36
Gambar 4.1 Proposisi 1 (P1): <i>Customer Focus</i> (V1) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13).....	48
Gambar 4.2 Proposisi 2 (P2) : <i>Fair Employees' Compensation System</i> (V2) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13)	50
Gambar 4.3 Proposisi 3 (P3) : <i>Manajemen Karyawan</i> (V3) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13)	51
Gambar 4.4 Proposisi 4 (P4) : <i>Komitmen Dalam Bekerja</i> (V4) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13)	53
Gambar 4.5 Proposisi 5 (P5) : <i>Surrendering to God</i> (V5) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13).....	54
Gambar 4.6 Proposisi 6 (P6) : <i>Ajaran Moralitas</i> (V6) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13).....	55
Gambar 4.7 Proposisi 7 (P7) : <i>Relasi antara atasan Dan karyawan</i> (V7) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	57
Gambar 4.8 Proposisi 8 (P8) : <i>Pelayanan Yang Cepat</i> (V8) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13).....	58
Gambar 4.9 Proposisi 9 (P9) : <i>Lokasi Strategis</i> (V9) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13).....	59
Gambar 4.10 Proposisi 10 (P10) : <i>Kebersihan Dan Kehigienisan</i> (V10) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V13)	62
Gambar 4.11 Proposisi 14 (P14) : <i>Rasa Masakan yang Konsisten</i> (V13) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15)	63

Gambar 4.12 Proposisi 11 (P11) : Growth and Expansion (V11) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15).....65

Gambar 5.1 Mini-Model Teori tentang Faktor Strategi yang Mempengaruhi Keunggulan Kompetitif Restoran Bali Blesing67



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	77
LAMPIRAN B	84
LAMPIRAN C	88
LAMPIRAN D	92

