

DAFTAR ISI

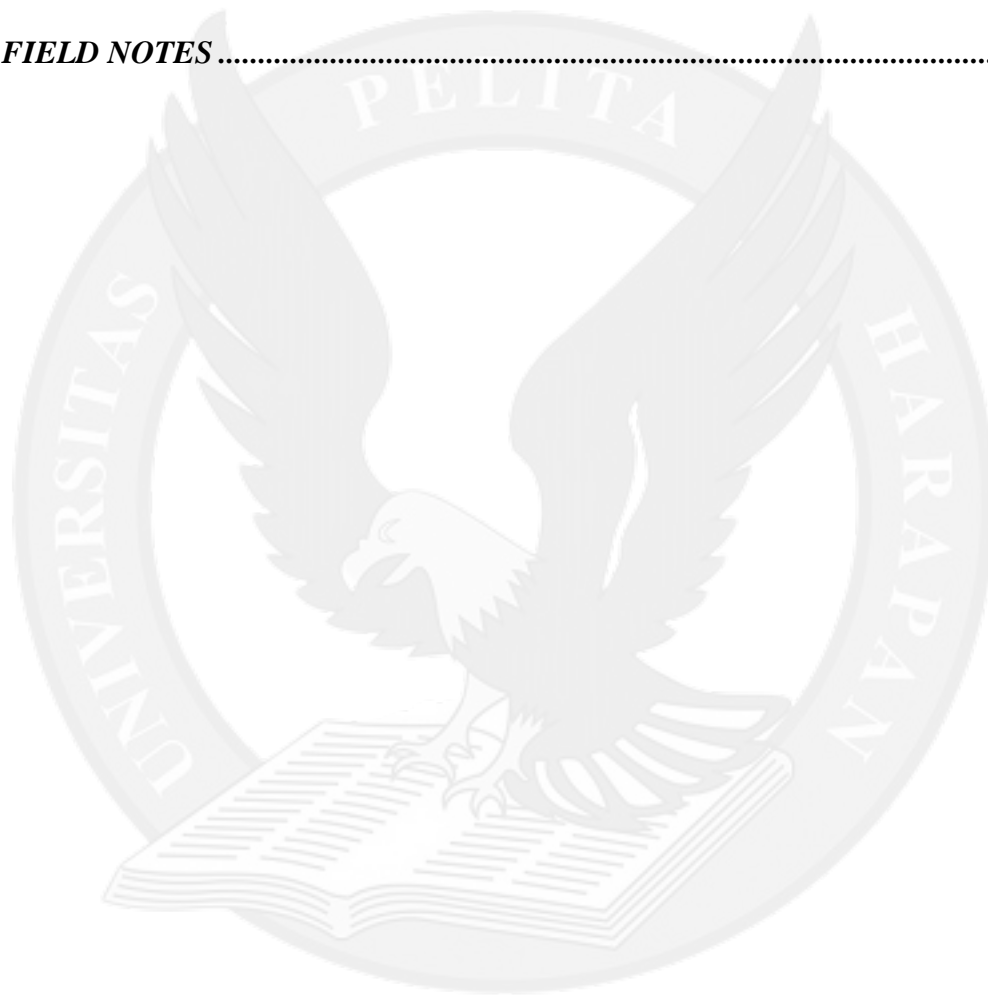
<i>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</i>	
<i>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</i>	
<i>ABSTRAK.....</i>	<i>v</i>
<i>KATA PENGANTAR.....</i>	<i>vi</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>ix</i>
<i>DAFTAR GRAFIK DAN TABEL</i>	<i>xiv</i>
<i>DAFTAR GAMBAR.....</i>	<i>xv</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN.....</i>	<i>xvi</i>
<i>BAB 1.....</i>	<i>1</i>
<i>PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
<i>BAB 2.....</i>	<i>8</i>
<i>TINJAUAN LITERATUR</i>	<i>8</i>
2.1 Bisnis Keluarga	8
2.1.1 Budaya.....	9

2.1.2	Agama	10
2.2	Porter's Five Forces	10
2.3	Keunggulan Kompetitif	13
2.3.1	VRIO	13
2.3.2	<i>Porter Generic Competitive Strategies</i>	18
BAB 3		22
METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Introduksi	22
3.2	Paradigma Penelitian	22
3.3	Strategi Penelitian	24
3.4	Desain Penelitian	26
3.5	Lokasi Toko Mas Jaya Baru	40
3.6	Validitas & Reliabilitas	41
3.7	Objektivitas	42
BAB IV		43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Pendahuluan	43
4.2	Definisi <i>Latent Variable</i>	43
4.2.1	Kejujuran (Variabel 1) (V1)	43
4.2.2	Ekspansi Bisnis (Variabel 2) (V2)	44

4.2.3 Pemasaran Sosial Media (Variabel 3) (V 3)	45
4.2.4 Kelengkapan Produk (Variabel 4) (V4)	45
4.2.5 Pelayanan yang Ramah (Variabel 5) (V5)	46
4.2.6 Komitmen Dalam Bekerja (Variabel 6) (V 6)	47
4.2.7 Bonus Karyawan (Variabel 7) (V7)	48
4.2.8 Fasilitas Karyawan (Variabel 18) (V8)	48
4.2.9 Hubungan baik antara Karyawan dan Pemilik (Variabel 9) (V9) .	49
4.2.10 Kepuasan Karyawan (Variabel 10) (V10)	50
4.2.11 Harga Terjangkau (Variabel 11) (V 11)	47
4.2.12 Kepuasan Konsumen (Variabel 12) (V12)	50
4.2.13 Reputasi (Variabel 13) (V13)	51
4.2.14 Lokasi Strategis (Variabel 14) (V14)	51
4.2.15 Keunggulan Kompetitif (Variabel 15) (V15)	52
4.3 Proposisi	53
4.3.1 Proposisi 1 (P1): Kejujuran (V1) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15)	53
4.3.2 Proposisi 2 (P2): Ekspansi Bisnis (V2) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15)	54
4.3.3 Proposisi 3 (P3): Pemasaran <i>Sosial Media</i> (V3) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15)	55
4.3.4 Proposisi 4 (P4): Kelengkapan Produk (V4) berkontribusi pada Kepuasan Konsumen (V12)	57

4.3.5 Proposisi 5 (P5): Pelayanan yang Ramah (V5) berkontribusi pada Kepuasan Konsumen (V12).....	60
4.3.6 Proposisi 6 (P6): Komitmen dalam Bekerja (V6) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15).....	63
4.3.7 Proposisi 7 (P7): Bonus Karyawan (V7) berkontribusi pada Kepuasan Karyawan (V10).....	64
4.3.8 Proposisi 8 (P8): Fasilitas Karyawan (V8) berkontribusi pada Kepuasan Karyawan (V10).....	65
4.3.9 Proposisi 9 (P9): Hubungan Baik antara Pemilik dan Karyawan (V9) berkontribusi pada Kepuasan Karyawan (V10).....	67
4.3.10 Proposisi 10 (P10): Kepuasan Karyawan (V10) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15).....	68
4.3.11 Proposisi 11 (P11): Harga Terjangkau (V11) berkontribusi pada Kepuasan Konsumen (V12).....	62
4.3.12 Proposisi 12 (P12): Kepuasan Konsumen (V12) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15).....	69
4.3.13 Proposisi 13 (P13): Reputasi Perusahaan (V13) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15).....	71
4.3.14 Proposisi 14 (P14): Lokasi Strategis (V14) berkontribusi pada Keunggulan Kompetitif (V15).....	72
BAB V.....	74
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74

5.2 Limitasi dan Rekomendasi	75
5.3 Implikasi Praktisi dan Akademis	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	i
FIELD NOTES	xxv



DAFTAR GRAFIK DAN TABEL

Grafik 1.1 Omset Penjualan Toko Emas Jaya Baru.....	4
Grafik 1.2 Omset Keuntungan Toko Emas Jaya Baru.....	5
Tabel 3.1 <i>Profil</i> Infoman.....	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3 Daftar Toko Emas di Kota Tangerang.....	6
Gambar 2.1 Porter's Generic Competitive Strategies.	21
Gambar 3.1 Kerangka Desain Penelitian.....	27
Gambar 3.2 Lokasi Toko Emas Jaya Baru.....	41
Gambar 5.1 Mini-Model Theory: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keunggulan Kompetitif Selama Pandemi Covid-19.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	ii
LAMPIRAN B.....	x
LAMPIRAN C.....	xxv
LAMPIRAN D.....	xxxii
LAMPIRAN E.....	xxxiv
LAMPIRAN F.....	xlvii
LAMPIRAN G.....	lvii
LAMPIRAN H.....	lxviii
LAMPIRAN I.....	ixxvii
LAMPIRAN J.....	ixxxii
LAMPIRAN K.....	lxxxvii
LAMPIRAN L.....	xc
LAMPIRAN M.....	xcvi
LAMPIRAN N.....	c
LAMPIRAN O.....	cv