

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus, karena hanya atas kasih karunia-Nya dan bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keunggulan Kompetitif Rumah Makan Laras Hati Di Magelang Selama COVID-19. Tugas akhir ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan.

Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini pun peneliti menyadari bahwa sepenuhnya hal ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai narasumber yang sudah setia mendampingi hingga penulisan tugas akhir ini selesai. Dengan kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ms. Dra. Gracia Ugut, MBA., Ph.D. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan kesempatan dan izin bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M. sebagai ketua program studi manajemen program yang membantu pelaksanaan Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar.
3. Dr. Jacob Donald Tan, BBA., MBA. Selaku dosen pembimbing yang sudah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan secara sabar dan penuh pengertian selama berjalannya pembuatan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Asisten Dosen yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.

5. Seluruh Staff di Universitas Pelita Harapan yang sudah membantu penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan baik itu waktu mempersiapkan alat pembelajaran, atau kebersihan agar penulis nyaman.
6. Ko Felix Gunawan Budiraharjo dan Cik Medelina Budiraharjo. Selaku pemilik Rumah Makan Laras Hati, yang sudah mau untuk membantu penulis dalam memberikan informasi yang lengkap dan jelas, meluangkan waktu untuk di wawancara di selang kesibukan mereka, dan mau setia memberikan informasi yang ada hingga penulisan skripsi ini selesai, sehingga dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala.
7. Seluruh Karyawan Rumah Makan Laras Hati yang sudah meluangkan waktu untuk diwawancarai di tengah kesibukan mereka, dan memberikan informasi yang jelas dan akurat, sehingga penulisan Tugas Akhir ini bisa selesai tanpa halangan.
8. Tante Triana, Tante Lina, dan Cik Anita, yang sudah meluangkan waktu untuk diwawancarai di tengah kesibukan pekerjaan mereka masing-masing dan memberikan informasi yang jelas dan akurat, sehingga penulisan Tugas Akhir ini bisa selesai tanpa halangan.
9. Orang tua penulis yang sudah setia menemani, mendukung, dan mendoakan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
10. Shendy Setiawan Widodo, Christa Caroline H, Christina Sonia H, yang sudah setia mendukung dan memberikan hiburan kepada penulis jika penulis mengalami masalah pada saat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Felisha Setyadi, Calista Renielta, Thasya Gracella, Priscilia Jessica, Jesslyn Thung, Michelle Law, Charles Mario, Gerry Christian, Jason Danovan, Elbert Ferdinan dan teman-teman lain yang selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan dari semester 1 hingga akhir ini setia dan selalu emberikan dukungan dan juga dampak positif terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dengan ini penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis memohon maaf atas kekurangannya sehingga membutuhkan adanya saran dan kritik untuk menyempurnakan tugas akhir ini untuk lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambahkan wawasan bagi pembaca.

Magelang, 17 November 2021

Gracecia Setiawati Widodo (01011180200)

## DAFTAR ISI

COVER .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	v
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Masalah Penelitian .....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN LITERATUR.....	6
2.1. Bisnis Keluarga .....	6
2.2. Agama .....	7
2.3. Budaya.....	8
2.4. Keunggulan Kompetitif.....	9
2.5. Force's Five Porter .....	10
2.1.1. Threat of New Entrants .....	11
2.1.2. Supplier Bargaining Power .....	11
2.1.3. Internal Competition .....	12
2.1.4. Threat of Substitutes .....	12
2.1.5. Customer Bargaining Power .....	13
2.6. Food and Beverage.....	13
2.7. Restaurant.....	13

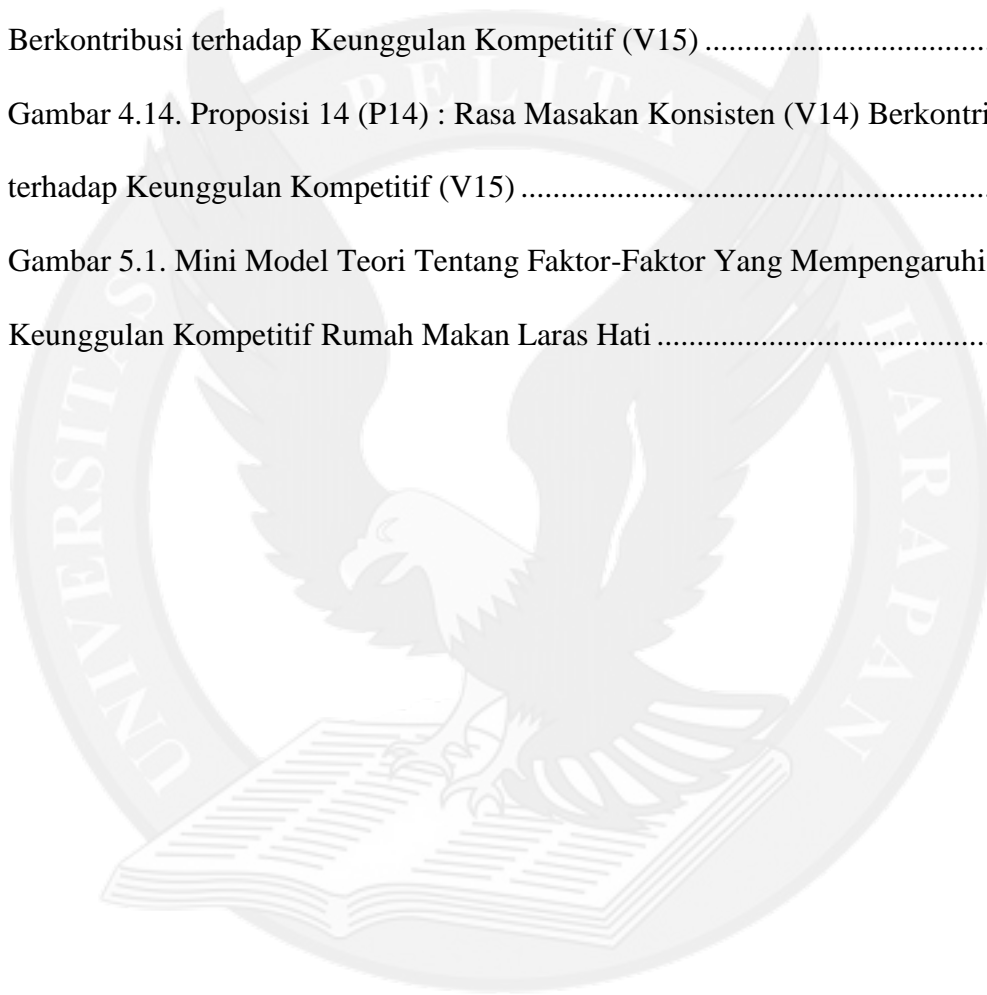
2.8. COVID-19 .....	15
BAB III .....	16
METODOLOGI PENELITIAN .....	16
3.1. Introduction .....	16
3.2. Paradigma Penelitian .....	16
3.3. Strategi Penelitian .....	17
3.4. Research Design .....	19
3.5. Lokasi Rumah Makan Laras Hati .....	24
3.6. Tabel Partisipan .....	25
3.7. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.8. Validity dan Reliability .....	31
3.9. Objektivitas .....	34
BAB IV .....	35
4.1. Introduction .....	35
4.2. Definisi dari Laten Variabel .....	35
4.2.1. Cooking Skill .....	35
4.2.2. Fair Employees' Compensation System .....	36
4.2.3. Channel yang bervariasi .....	36
4.2.4. Inisiatif Higenis .....	36
4.2.5. Surrendering To God .....	37
4.2.6. Ajaran Moralitas .....	37
4.2.7. Tata Kelola Rumah Makan (Negative Contribute) .....	38
4.2.8. Komitmen Dalam Diri .....	38
4.2.9. Komunikasi yang Baik antara Karyawan dan Owner .....	39
4.2.10. Supportive leadership .....	39
4.2.11. Growth and Expansion .....	40
4.2.12. Pelayanan Cepat .....	40
4.2.13. Ciri Khas Indonesia-Chinese Food .....	41
4.2.14. Rasa Masakan yang Konsisten .....	41
4.3. Proposisi .....	42
4.3.1. Proposisi 1 (P1): Cooking Skill (V1) contributes to Competitive Advantage (V15) .....	42
4.3.2. Proposisi 2 (P2): Fair Employees' Compensation System (V2) contribute	

to Keunggulan Kompetitif (V15).....	44
4.3.3.    Proposisi 3 (P3): Channel yang Variasi (V3) Contribute to Competitive Advantage (V15).....	46
4.3.4.    Proposisi 4 (P4): Inisiatif Higenis (V4) Contribute to Competitive Advantage (V15) .....	48
4.3.5.    Proposisi 5 (P5): Surrendering To God (V5) Contribute to Competitive Advantage (V15).....	49
4.3.6.    Proposisi 6 (P6): Ajaran Moralitas (V6) Contribute to Competitive Advantage (V15) .....	51
4.3.7.    Proposisi 7 (P7): Tata Kelola Rumah Makan (V7) Negative Contribute to Keunggulan Kompetitif (V15) .....	52
4.3.8.    Proposisi 8 (P8): Komitmen Dalam Diri (V8) Contribute to Competitive Advantage (V15).....	54
4.3.9.    Proposisi 9 (P9): Komunikasi yang Baik Antara Karyawan dan Pemilik (V9) Contribute to Keunggulan Kompetitif (V15) .....	56
4.3.10.   Proposisi 10 (P10): Supportive Leadership (V10) Contribute to Keunggulan Kompetitif (V15).....	57
4.3.11.   Proposisi 11 (P11): Growth and Expansion (V11) Contribute to Keunggulan Kompetitif (V15).....	60
4.3.12.   Proposisi 12 (P12): Pelayanan Cepat (V12) Contribute to Competitive Advantage (V15).....	62
4.3.13.   Proposisi 13 (P13): Ciri Khas Indonesia – Chinese Food (V13) Contribute to Keunggulan Kompetitif (V15) .....	63
4.3.14.   Proposisi 14 (P14): Rasa Masakan yang Konsisten (V14) Contribute to Keunggulan Kompetitif (V15).....	66
<b>BAB V .....</b>	<b>68</b>
<b>KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI.....</b>	<b>68</b>
5.1.    Kesimpulan.....	68
5.2.    Keterbatasan dan Rekomendasi .....	69
5.3.    Implikasi.....	70
<b>REFERENCES .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pendapatan Rumah Makan Laras Hati Magelang .....	4
Gambar 2.1. Porter's Five Forces .....	11
Gambar 3.1. Kerangka Untuk Desain Penelitian .....	19
Gambar 3.2. Lokasi Rumah Makan Laras Hati.....	24
Gambar 4.1. Proposisi 1 (P1): Cooking Skill Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15).....	44
Gambar 4.2. Proposisi 2 (P2) : Fair Employees' Compensation System (V2) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	46
Gambar 4.3. Proposisi 3 (P3) : Channel yang Bervariasi (V3) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	48
Gambar 4.4. Proposisi 4 (P4) : Inisiatif Higenis (V4) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15).....	50
Gambar 4.5. Proposisi 5 (P5) : Surrendering To God (V5) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	51
Gambar 4.6. Proposisi 6 (P6) : Ajaran Moralitas (V6) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15).....	53
Gambar 4.7. Proposisi 7 (P7) : Tata Kelola Rumah Makan (V7) Berkontribusi Negatif terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	55
Gambar 4.8. Proposisi 8 (P8) : Komitmen Dalam Diri (V8) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	57
Gambar 4.9. Proposisi 9 (P9) : Komunikasi yang Baik Antara Karyawan dan Pemilik .....	58
Gambar 4.10. Proposisi 10 (P10) : Supportive Leadership (V10) Berkontribusi	

terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	61
Gambar 4.11. Proposisi 11 (P11) : Growth and Expansion (V11) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	63
Gambar 4.12. Proposisi 12 (P12) : Pelayanan Cepat (V12) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	65
Gambar 4.13. Proposisi 13 (P13) : Ciri Khas Indonesia – Chinese Food (V13) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	67
Gambar 4.14. Proposisi 14 (P14) : Rasa Masakan Konsisten (V14) Berkontribusi terhadap Keunggulan Kompetitif (V15) .....	68
Gambar 5.1. Mini Model Teori Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Kompetitif Rumah Makan Laras Hati .....	70





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kategori Restoran .....	14
Tabel 3.1. Data Profil Narasumber .....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pemilik Tabel Analitik.....	xiv
Lampiran B Karyawan Tabel Analitik.....	xxv
Lampiran C Konsumen Tabel Analitik.....	xxxii
Lampiran D Field Notes.....	xxxix
Lampiran E Felix Gunawan Budiraharjo Transkrip.....	xlvii
Lampiran F Medelina Budiraharjo Transkrip .....	lv
Lampiran G Suyati Transkrip .....	lxi
Lampiran H Atikasari Transkrip .....	lxiv
Lampiran I Slamet Transkrip .....	lxviii
Lampiran J Juremi Transkrip .....	lxxii
Lampiran K Triana Harjanti Transkrip .....	lxxvi
Lampiran L Tan Pok Gwan Transkrip .....	lxxx
Lampiran M Anita Carolina Transkrip .....	lxxxiv
Lampiran N Maria Rosalina Harijanto Transkrip .....	lxxxviii
Lampiran O Gambar Masakan Serta Beberapa Informan Dari Laras Hati .....	xc
Lampiran P Daftar Menu Rumah Makan Laras Hati .....	xcvii
Lampiran Q ScreenShoot Chat Felix Gunawan Budiraharjo .....	xcviii
Lampiran R ScreenShoot Chat Medelina Budiraharjo.....	xcix
Lampiran S ScreenShoot Chat Triana Harjanti.....	c
Lampiran T ScreenShoot Chat Anita Carolina .....	ci
Lampiran U ScreenShoot Chat Maria Rosalina Harijanto .....	cii
Lampiran V Rate Rumah Makan Laras Hati dan Google Review .....	cii