

## ABSTRAK

Margaretha Saputra 01011190144

### **KEUNGGULAN KOMPETITIF BISNIS KELUARGA DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA INDUSTRI RETAIL: TOKO EMAS JAYA BARU**

**(xvi + 82 Halaman; 2 grafik; 5 gambar; 1 tabel; 15 lampiran)**

Toko Emas Jaya Baru merupakan bisnis keluarga yang berfokus pada industri retail yang menjual perhiasan emas. Toko Emas Jaya Baru telah didirikan sejak akhir tahun 1992 atau sudah berjalan kurang lebih 30 tahun lamanya. Saat ini, Toko Emas Jaya Baru sedang menghadapi persaingan bisnis serta terjadi penurunan pendapatan akibat dari dampak pandemi COVID-19. Tujuan dari adanya penelitian ini untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keunggulan kompetitif Toko Emas Jaya Baru selama pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan *single case study*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara, observasi, serta *field notes* terhadap pemilik, karyawan serta konsumen Toko Emas Jaya Baru sebagai informan penelitian. Proses ini akan membantu mempermudah proses pembuatan *mini model theory* untuk dapat mengetahui strategi apa yang digunakan selama pandemi Covid-19 serta keunggulan kompetitif dari Toko Emas Jaya Baru. Diharapkan dengan adanya *mini model theory* yang dibuat dalam penelitian ini dapat membantu serta bermanfaat bagi pemilik Toko Emas Jaya Baru untuk dapat bisa lebih mengembangkan keunggulan kompetitif serta strategi untuk dapat membuat Toko Emas Jaya Baru lebih sukses kedepannya.

**kata kunci:** Bisnis Keluarga, Keunggulan Kompetitif, Retail, Pandemi Covid-19, Perhiasan