

PRIORITAS SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGE

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



Oleh :

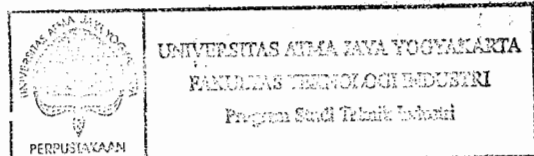
Yosephine Delia Susantio

03 06 03835

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2007

i



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PRIORITAS SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGE

Oleh :
Yosephine Delia Susantio
03 06 03835

Dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 14 Maret 2007

Pembimbing I,



(T.B. Hanandaka, S.T., M.T.)

Pembimbing II,



(Baju Bawono, S.T., M.T.)

Tim Penguji:

Penguji I,



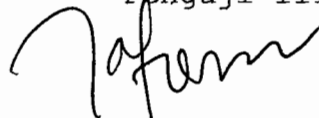
(T.B. Hanandaka, S.T., M.T.)

Penguji II,



(Parama K.D., S.T., M.T.)

Penguji III,



(Josef Hernawan Nudu, S.T., M.T.)

Yogyakarta, 14 Maret 2007
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dekan,



(Paulus Mujihartono, S.T., M.T.)
FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

HALAMAN PERSEMBAHAN

Graduation Day

Graduation Day is the climax of a dream.
A parental dream that began when a child is born,
And their hope come true it would seem,
A triumph held after periods of forlorn,
A feeling of pride and euphoria years away
For a daughter or son – Graduation Day.

It is a peak of success for the graduate,
Not only for the graduate but parents too.
A joyful event after many years they had to wait,
Realizing the glorious thrill of a dream come true,
A genuine smile accompanied by a deep sigh,
Often a handkerchief in hand as the class goes by.

Graduation is a deserving, hard earned goal
With mortarboard and gown as foretold,
A gratifying service of the mind and soul
In a simple and beautiful sheepskin told
That the graduate fulfilled the educational rule.
At last, for the mother and father, a dream come true.
Graduation Day!

(Joseph T. Renaldi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME. Karena rakmat dan kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan kuliah dan penyusunan tugas akhir ini meski banyak halangan dan rintangan yang mesti dilalui.

Tugas akhir yang berjudul "*Prioritas Sustainable Competitive Advantage*" tidak akan selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Parama Kartika Dewa, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Theodorus B. Hanandaka, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan kepada penulis.
4. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan bimbingannya kepada penulis.
5. Ibu Ira Pitrawati selaku HRD Quality Hotel Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan yang telah meluangkan waktu bagi penulis.
6. *My Lovely Mom and Dad*, cie-cie Harlini, cie-cie Harlina, cie-cie Irene, Melvin dan Lysia yang

telah memberikan dukungan, doa dan kebahagiaan kepada penulis.

7. *My Best Friend* : Ayu "Monyong", Dewi Arliana "Rokhi", Wenny "wenthul", makasih buat semangat, bantuan, canda tawa, u`r the best!
8. Angel yang bener-bener "Angel" makasih buat scan gratis, nge-net gratis, saran-saran dan lagu-lagunya.
9. Temen-temen ku : Elen "Jempolan", I-ming "Miing", Trio Gosipers (Andrew "Engkong", Vino, Ade), ko Ari, cie Seraphine "Sarap", cie Riska, cie Leonny, cie Amylia, cie Erika, Gombong, cie Rosi, Surya, A Hon, Welly, Karina "sesat".
10. Semua pihak dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi para pembaca sekalian. Terima Kasih.

Yogyakarta, Maret 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan masalah	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Penelitian Sekarang	9
BAB 3. LANDASAN TEORI	
3.1. <i>Market-focused Strategic Flexibility Model</i>	11
3.2. <i>Competitive Advantage</i>	13
3.3. Hotel	15
3.4. Teknik <i>Sampling</i>	20
3.5. Skala	23
3.6. Uji Validitas (kesahihan) Butir	26

3.7. Uji Reliabilitas	28
3.8. Diagram Afinitas	30
3.9. Diagram Pohon	31
3.10. Diagram Matrik	31
BAB 4. DATA	
4.1. Profil Perusahaan	33
4.2. Pengumpulan Data	41
4.3. <i>Brainstorming</i> dan Wawancara	48
4.4. Data Sekunder	48
BAB 5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	49
5.2. Diagram Pohon	51
5.3. Diagram Afinitas	53
5.4. Diagram Matrik	54
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	56
6.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Penelitian	10
Tabel 3.1. Jenis Hotel	19
Tabel 3.2. Syarat Hotel Berbintang	20
Tabel 3.3. Syarat Hotel Non Berbintang	20
Tabel 4.1. <i>Restaurant</i> dan <i>Pub</i>	37
Tabel 4.2. Pendidikan Karyawan	40
Tabel 4.3. Usia Karyawan	41
Tabel 4.4. Total <i>Employee</i>	41
Tabel 4.5. Proporsi Jenis Kelamin	43
Tabel 4.6. Proporsi Usia	44
Tabel 4.7. Proporsi Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.8. Proporsi Frekuensi Menginap	46
Tabel 4.9. Proporsi Tujuan Menginap	47
Tabel 5.1. Uji Validitas Kuesioner Penelitian	50
Tabel 5.2. 24 Atribut <i>Competitive Methods</i>	52
Tabel 5.3. Hasil Penelitian	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Metodologi Penelitian	7
Gambar L.1. Brosur Quality Hotel Yogyakarta	108
Gambar L.2. Hot Spot Quality Hotel Yogyakarta	111
Gambar L.3. Dim Sum Promotion Quality Hotel Yogyakarta	111
Gambar L.4. Chinese New Year Quality Hotel Yogyakarta	112
Gambar L.5. Titans Band Quality Hotel Yogyakarta	112
Gambar L.6. Brosur Hotel Jayakarta Yogyakarta	113
Gambar L.7. Brosur Hotel Saphir Yogyakarta	117
Gambar L.8. Brosur Sahid Hotel Yogyakarta	119
Gambar L.9. Brosur Novotel Yogyakarta	123
Gambar L.10. Spanduk Romantic Dinner Party Novotel Yogyakarta	127
Gambar L.11. Brosur Hotel Santika Jogja	131
Gambar L.12. Promo Makanan Santika Hotel Jogja	133
Gambar L.13. <i>Event</i> Santika Hotel Jogja	135
Gambar L.14. Brosur Grand Mercure Yogyakarta	136
Gambar L.15. Spanduk My Valentine in Grand	140
Gambar L.16. Brosur Jogjakarta Plaza Hotel	141
Gambar L.17. Spanduk Jogjakarta Plaza Hotel	144
Gambar L.18. Cuaca Buruk dan Kecelakaan Banyak Wisatawan Batal ke Yogya	155
Gambar L.19. Dampak Gempa Masih Terasa Pengunjung Obyek Wisata Menurun	155
Gambar L.20. Dari Hotel ke Hotel	156
Gambar L.21. Dari Hotel ke Hotel	156

Gambar L.22. Produk Hasil Pertanian
Miliki Daya Tarik Wisata 157
Gambar L.23. Tabel $r \alpha 0,05$ dan Uji Satu Sisi 167



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi	62
Lampiran 2. Kuesioner	65
Lampiran 3. Rekap Hasil Kuesioner	70
Lampiran 4. Hasil Perhitungan SPSS v.11	80
Lampiran 5. Lembar Survey	104
Lampiran 6. Quality Hotel Yogyakarta	108
Lampiran 7. Hotel Jayakarta Jogja	113
Lampiran 8. Hotel Saphir Yogyakarta	117
Lampiran 9. Sahid Raya Jogja	119
Lampiran 10. Novotel Yogyakarta	123
Lampiran 11. Santika Hotel Jogja	131
Lampiran 12. Grand Mercure Yogyakarta	136
Lampiran 13. Jogjakarta Plaza Hotel	141
Lampiran 14. Inna Garuda Hotel	145
Lampiran 15. Kondisi Ekonomi	149
Lampiran 16. Kondisi Pariwisata	155
Lampiran 17. Tabel $r \alpha 0,05$ dan Uji Satu Sisi	167
Lampiran 18. Diagram Pohon	168
Lampiran 19. Diagram Afinitas	169
Lampiran 20. Diagram Matrik	170

INTISARI

Salah satu industri jasa yang berkembang pesat saat ini adalah hotel. Yogyakarta sebagai kota pariwisata yang banyak dikunjungi turis domestik maupun turis asing, telah menjadi daya tarik bagi para pengusaha untuk mendirikan hotel sebagai kebutuhan para turis, sehingga banyak terdapat hotel di kota Yogyakarta. Untuk dapat menarik tamu, hotel perlu memiliki nilai lebih dengan keunggulan kompetitif yang dapat bertahan lama (*sustainable competitive advantage*).

Market-focused strategic flexibility model merupakan integrasi dari orientasi pasar, fleksibilitas strategi, *sustainable competitive advantage*, dan kinerja layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas *sustainable competitive advantage* untuk Quality Hotel Yogyakarta sebesar 6,82% adalah memberikan pelayanan *tour* keliling obyek wisata pantai Parang Tritis, pantai Baron, dll, memberikan pelayanan *tour* keliling obyek wisata candi Borobudur, candi Prambanan, memberikan pelayanan *tour* ke kerajinan perak, mengantar dan menjemput tamu secara gratis ke kawasan belanja Malioboro.