

ABSTRAK

Halawa, Meikristian, 2023. Analisis Keberhasilan Usaha Rumah Makan Salero Basamo Dalam Mempertahankan Keeksistensian Di Tengah Persaingan Rumah Makan Yang Sejenis Di Kota Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing Emanuel Zebua, S.H.,M.AP

Dalam penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Salero Basamo Kota Gunungsitoli. Penelitian ini tujuannya untuk mengetahui keberhasilan usaha rumah makan Salero Basamo dalam mempertahankan eksistensinya ditengah persaingan usaha warung makan yang sejenis.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan sumber data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Dalam penelitian Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling sehingga diperoleh 3 informan kunci yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan masalah ditempat penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan usaha dalam mempertahankan keeksistensiannya dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan dan keunggulan bersaing.

Kata kunci : Keberhasilan usaha, Kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan Keunggulan bersaing.

ABSTRACT

Halawa, Meikristian, 2023. Analysis of the Success of the Salero Basamo Restaurant Business in Maintaining Existence Amid Competition from Similar Restaurants in Gunungsitoli City. Thesis. Supervisor Emanuel Zebua, S.H., M.AP

This research was conducted at the Salero Basamo Restaurant, Gunungsitoli City. This research aims to successfully determine the Salero Basamo restaurant business in maintaining its existence amidst competition from similar food stall businesses.

This research uses a qualitative descriptive method, using data sources, namely observation, interviews, documentation. In the research, determining informants used purposive sampling and snowball sampling techniques to obtain 3 key informants who could provide information related to problems at the research site.

The results of this research show that the success of a business in maintaining its existence can be seen from the level of customer satisfaction and competitive advantage.

Keywords: Business success, customer satisfaction, customer loyalty, and competitive advantage.