

ABSTRAK

Setiap badan usaha menginginkan tingkat pengembalian yang tinggi di atas rata-rata industri. Setiap badan usaha yang bersaing dalam industri mempunyai strategi bersaing. Strategi bersaing adalah titik awal bagaimana badan usaha dapat secara aktual menciptakan dan mempertahankan keunggulan bersaing dalam industrinya. Keunggulan bersaing merupakan hal yang penting sehingga badan usaha dapat bertahan dalam persaingan ini. Ada dua cara yang dapat digunakan badan usaha untuk mengembangkan keunggulan bersaing yang dapat dipertahankan, yaitu *low cost* dan *differentiation*.

Lingkungan yang kompetitif dari *mass producers* mendukung strategi generik dari *cost leadership* dan *product differentiation*. Kedua strategi ini mengasumsikan bahwa suatu badan usaha dapat mengembangkan dan mempertahankan keunggulan bersaing, sehingga badan usaha dapat menghindari persaingan.

Namun dalam lingkungan persaingan yang semakin tinggi, semakin sulit bagi badan usaha untuk dapat mempunyai keunggulan bersaing yang dapat dipertahankan. Badan usaha beralih menggunakan *confrontation strategy*.

Skripsi yang berjudul: **“Pengelolaan *Survival Quadruplet* Untuk Penerapan *Confrontation Strategy* Pada Produk Margarin PT. “X” Di Surabaya”** bertujuan agar para badan usaha memperhatikan dan mengelola empat karakteristik dari produk yaitu *cost-price*, *quality of product*, *functionality*, dan *quality of packaging* yang ketiga pertama dikenal sebagai *survival triplet*, beserta karakteristik keempat dikenal sebagai *survival quadruplet*.

Badan usaha yang menggunakan *confrontation strategy* harus membuat produk yang dapat memuaskan pelanggan. Badan usaha perlu memperhatikan, memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang ada karena pelanggan dewasa ini menjadi sangat tidak loyal. Apabila badan usaha tidak dapat memenuhi keinginan dan permintaan pelanggan, maka tanpa ragu-ragu pelanggan akan dengan segera meninggalkan badan usaha, mencari badan usaha lain yang lebih dapat memenuhi permintaan dan keinginan pelanggan.

Agar badan usaha dapat mempertahankan pelanggan yang ada, maka badan usaha yang menggunakan *confrontation strategy* harus memperhatikan dan mengelola empat karakteristik dari produk yaitu *cost-price*, *quality of product*, *functionality* dan *quality of packaging*. Dengan strategi ini badan usaha diijinkan untuk melakukan perubahan secara cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pasar atas salah satu atau lebih

karakteristik produknya, dengan syarat karakteristik itu tidak keluar dari batasan-batasan yang ditentukan oleh *survival quadruplet* yang telah dibentuk sebelumnya.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan disimpulkan perlunya penggunaan survival quadruplet untuk menghadapi persaingan yang kian ketat, yaitu diawali dengan pembentukan sistem informasi umpan balik pelanggan yang cepat dan akurat, dan menerjemahkannya dalam bentuk produk dengan karakteristik-karakteristik produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

