

ABSTRAK

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* dalam hal ini perusahaan menerapkan strategi generik.

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 Mempertahankan Keunggulan Bersaing Sementara pada PT. "X" Di Surabaya" bertujuan agar para badan usaha memperhatikan dan mengelola empat karakteristik dari produk yaitu *cost-price*, *quality of product*, *functionality*, dan *design of product* 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.

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 *design of product*. 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.