

ABSTRAK

Dewasa ini jumlah masyarakat Indonesia yang berbelanja di supermarket khususnya kota Surabaya semakin meningkat. Oleh karena itu, banyak sekali supermarket yang bermunculan sehingga tingkat persaingan menjadi semakin ketat. Pihak supermarket perlu mengetahui *competitive criteria* agar dapat bertahan dalam persaingan. Tujuan dari penelitian ini adalah menemukan *competitive criteria* yang diperlukan dalam persaingan bisnis dengan melakukan pembobotan terhadap *competitive criteria* berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner, serta melakukan penilaian terhadap supermarket berdasarkan *competitive criteria* sebagai dasar untuk menyusun strategi agar dapat bertahan dalam persaingan. Penelitian ini dilakukan pada dua supermarket di Surabaya yang tergolong cukup besar yaitu Alfa dan Giant. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analytic Network Process* (ANP) untuk menggabungkan bobot *competitive criteria* dari berbagai pihak.

Langkah awal yang dilakukan adalah melakukan pengumpulan data primer dan sekunder. Pengumpulan data awal yang dilakukan adalah pengumpulan data sekunder yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi, *job description*, *value chain*, dan SWOT. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data primer. Setelah itu, dilakukan pengolahan hasil kuesioner. Langkah selanjutnya adalah pembangunan struktur model hirarki. Berikutnya adalah mengumpulkan data pembobotan dengan menyebarkan kuesioner. Data pembobotan tersebut diolah dengan ANP.

Berikut ini adalah kriteria yang disusun menurut bobotnya yaitu harga yang kompetitif, keamanan, lahan parkir, suasana area supermarket, kualitas layanan pramuniaga, kecepatan penanganan komplain, keramahan layanan kasir, kecepatan penanganan barang yang stoknya kosong, dan ketersediaan barang. Berdasarkan hasil pengolahan ANP didapatkan bahwa supermarket Giant memiliki bobot terbesar (0.792098) kemudian disusul supermarket Alfa (0.207902). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dianalisa keunggulan dari kedua supermarket. Kemudian penyusunan usulan perbaikan strategi. Usulan perbaikan strategi supermarket Alfa antara lain pemeriksaan secara teratur dan berkala pada bagian daging, sayur, dan buah, penataan interior perlu diperhatikan, memperbaiki layanan pramuniaga dan kasir, serta penanganan komplain yang cepat. Usulan perbaikan strategi supermarket Giant antara lain pemeriksaan secara teratur dan berkala pada bagian daging, sayur, dan buah.