

ABSTRAK

PENGARUH *GREEN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSIANG PERUSAHAAN (Studi Kasus pada Gerai Kopi Starbucks Indonesia)

Oleh

ANGELA TANIA PUTRI

Peranan industri manufaktur sangat vital bagi perekonomian Indonesia dan merupakan salah satu ujung tombak perekonomian Indonesia dengan subsektor makanan dan minuman termasuk ke dalam tujuh sektor manufaktur yang unggul dan menjadi penyumbang terbesar PDB industri pengolahan. Pada tahun 2019, pertumbuhan ekonomi Indonesia hanya mampu mencapai 5,02 persen lebih rendah dari pencapaian 2018, maka sub-sektor makanan dan minuman sebagai penyumbang terbesar perekonomian diharapkan meningkatkan keunggulan bersaingnya. Dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, perusahaan melakukan perluasan industri yang menguras dan menggunakan sumber daya alam berlebihan yang menyebabkan kerusakan lingkungan hidup dan merusak ekologi, salah satunya adalah perubahan iklim yang akan membuat permukaan air laut naik dan mengancam tenggelamnya wilayah pesisir. Perusahaan harus sadar bahwa untuk meningkatkan keunggulan bersaing bukan hanya dengan cara perluasan industri besar-besaran atau menguras dan menggunakan sumber daya alam secara berlebihan, masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi keunggulan bersaing perusahaan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Jumlah sampel sebanyak 198 gerai kopi Starbucks Indonesia dengan metode purposive sampling, yaitu: berada di mall atau di pinggir jalan pada 10 kota metropolitan di Indonesia menurut Kementerian PPN/Bappenas. Hasil yang diperoleh *Green Supply Chain Management* dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Gerai Kopi Starbucks Indonesia, menandakan bahwa *Green Supply Chain Management* dan layanan yang berkualitas akan membuat perusahaan tetap kompetitif.

Kata Kunci : *Green Supply Chain Management*, Kualitas Layanan, Keunggulan Bersaing

ABSTRACT

THE EFFECT OF GREEN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY ON THE COMPANY'S COMPETITIVE ADVANTAGE (Case Study at Starbucks Indonesia Coffee Shops)

By:

ANGELA TANIA PUTRI

The role of the manufacturing industry is vital to the Indonesian economy and is one of the spearheads of the Indonesian economy with the food and beverage sub-sector included in the seven leading manufacturing sectors and the largest contributor to the GDP of the manufacturing industry. In 2019, Indonesia's economic growth was only able to reach 5.02 percent lower than 2018's achievement, so the food and beverage sub-sector as the largest contributor to the economy is expected to increase its competitive advantage. In increasing economic growth, companies are expanding industries that deplete and use excessive natural resources which cause environmental damage and damage to the ecology, one of which is climate change which will cause sea levels to rise and threaten the sinking of coastal areas. Companies must be aware that in order to increase their competitive advantage not only by large-scale industrial expansion or by exploiting and using natural resources excessively, there are still other factors that affect the company's competitive advantage. This type of research used in this research is quantitative research with multiple regression analysis. The number of samples was 198 outlets of Starbucks Indonesia Coffee Shops with a purposive sampling method, namely: located in malls or on the side of the road in 10 metropolitan cities in Indonesia according to the Ministry of National Development Planning / Bappenas. The results obtained by Green Supply Chain Management and service quality have a significant positive effect on the Competitive Advantage of Starbucks Indonesia Coffee Stores, indicating that Green Supply Chain Management and quality service will keep the company competitive.

Keywords : *Green Supply Chain Management, Service Quality, Competitive Advantage*