

***Analysis of Image Differentiation, Service Quality Differentiation,
and Personnel Differentiation of Competitive Advantages at Janji
Jiwa Coffee Shops in West Jakarta***

By Jeremy Hilman

Abstract

The existence of coffee in Indonesia is currently popular due to the development of coffee shops in several regions in Indonesia. One example of a coffee shop that is popular at millennial times is Janji Jiwa. This research is categorized as quantitative research in which the aim is to determine the effect of image differentiation, service quality differentiation and personnel differentiation on competitive advantage. The population in this study are Janji Jiwa customers or those who have been bought at Janji Jiwa. Samples taken as many as 75 respondents, using probability sampling technique and simple random sampling method. Data collection was done through distributing questionnaires online to respondents. The analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method using SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that (1) image differentiation has negative and not significant effect on competitive advantage with a path coefficient of 0,081, (2) service quality differentiation has a positive and significant effect on competitive advantage with a path coefficient of 0.385 and (3) personnel differentiation has a positive effect and significant towards competitive advantage with a path coefficient of 0.487. And has an R-Square Adjusted value of 0.848.

Keywords : *Image Differentiation, Service Quality Differentiation, Personnel Differentiation, Competitive Advantage.*

Analisis Diferensiasi Citra, Diferensiasi Kualitas Pelayanan, Dan Diferensiasi Personalia Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Kedai Kopi Janji Jiwa di Jakarta Barat

Oleh Jeremy Hilman

Abstrak

Keberadaan kopi di Indonesia saat ini tengah populer disebabkan karena berkembangnya kedai kopi di beberapa wilayah di Indonesia. Salah satu contoh kedai kopi yang sedang populer di zaman milenial ini adalah Janji Jiwa. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif yang dimana tujuannya ialah mengetahui pengaruh dari diferensiasi citra, diferensiasi kualitas pelayanan dan diferensiasi personalia terhadap keunggulan bersaing. Para konsumen Janji Jiwa atau yang pernah berbelanja di Janji Jiwa merupakan populasi yang diambil dari penelitian ini. Sebanyak 75 responden sampel dari penelitian ini diambil dan teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *probability sampling* dengan metode sampelnya ialah *simple random sampling*. Melalui penyebaran kuesioner secara online kepada responden pengumpulan data ini dilakukan. Metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0 teknis analisis ini dipakai. Dari hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa (1) diferensiasi citra berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai jalur sebesar 0,081, (2) diferensiasi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai jalur sebesar 0,385 dan (3) diferensiasi personalia berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai jalur sebesar 0,487. Serta memiliki nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,848.

Kata Kunci : Diferensiasi Citra, Diferensiasi Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Personalia, Keunggulan Bersaing.