

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui identifikasi dan analisis *Key Success Factors* dalam mencapai keunggulan bersaing pada *clothing store* Cosmic cabang Surabaya. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *critical success factors* dalam mencapai keunggulan bersaing. *Critical Success Factors* merupakan faktor penting bagi perusahaan sebagai penunjang dalam mencapai keberhasilan. Dimana untuk mengidentifikasi diperlukan analisis terhadap SWOT. Faktor kekuatan meliputi promosi penjualan, target pemasaran, penyebaran cabang dan inovasi, pemasaran yang dilakukan, dan dari kekuatan yang ada pada Cosmic Surabaya dengan menyebar gerai di beberapa kota besar di Indonesia dan membuat acara musik, *mete and greet* komunitas *skateboard*, *longboard* dan *fingerboard*. Faktor kelemahan yang meliputi ciri khas produk yang kurang bervariasi, proses pengiriman yang masih tergantung dengan perusahaan ekspedisi yang telah bekerja sama dengan perusahaan. Faktor peluang meliputi inovasi perusahaan dengan adanya perkembangan *fashion* untuk orang yang mengenakan hijab kedua dengan memperluas segmentasi pasar, mengambil pangsa pasar yang masih terbuka, melakukan kerja sama dengan perusahaan. Faktor ancaman yang meliputi munculnya pesaing baru *clothing store* dan persaingan harga. Berdasarkan analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan analisis *Key Success Factors* maka perusahaan akan mengetahui kelemahan, kekuatan, peluang dan ancaman perusahaan sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing dan dapat mengukur kinerja perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga hubungan baik kepada pelanggan, menjaga kualitas pelayanan dan melakukan diversifikasi usaha.

Kata kunci : *Critical Success Factors*, Analisis SWOT, Keunggulan Bersaing.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the identification and the analysis of Key Success Factor in achieving competitive benefit at clothing store Cosmic Surabaya branch. The method of the research has been done by using qualitative method. It is carried out by using descriptive analysis. The strengths factor include sale promotion, brand expansion and innovation, and from the existing strength by expanding outlets in some big cities in Indonesia and by making musical events, meet and greet skateboard community, longboard, and fingerboard. The weaknesses factor include characteristic of less variation products, delivery process depends on shipping company which has cooperated with the company. The opportunities factor which includes: (1) the innovation of the company with the presence of fashion development for the people who wear veils; (2) by making expansion of market segmentation, take the available market share, conduct cooperation with other companies; Threats factor which include the occurrence of new competitors in field of clothing store and price competition. companies can find out their weaknesses, strengths, opportunities and threats so companies can improve their competitive benefit and they can measure their performance. Therefore, companies need to maintain their relationship to the customers, their service quality, and conduct business diversification.

Keywords: *Critical Success Factors, SWOT Analysis, Competitive Benefits*

