

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh faktor manajerial dan customer relationship management terhadap keunggulan bersaing guna meningkatkan kinerja pada perusahaan jasa transportasi dan logistik di Kota Semarang. Rumusan masalah adalah bagaimana menciptakan keunggulan bersaing untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa transportasi dan logistik di Kota Semarang yang berjumlah 159 perusahaan. Dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 127 perusahaan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jawaban nilai 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 7 (sangat setuju). Alat analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) melalui program AMOS 24.0.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa model penelitian dapat diterima dengan goodness of fit, yaitu chi-square= 145,188 ; probabilitas= 0,156 ; GFI= 0,893 ; AGFI= 0,858 ; TLI= 0,985 ; CFI= 0,988 ; CMIN/DF= 1,125 ; dan RMSEA= 0,032. Semua hipotesis dapat diterima setelah dilakukan analisis SEM. Hal ini berarti faktor manajerial dan customer relationship management berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dan selanjutnya keunggulan bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Secara umum kesimpulan dari hasil pengujian model yang diterapkan pada perusahaan jasa transportasi dan logistik di Kota Semarang menunjukkan bahwa keunggulan bersaing dapat dicapai melalui faktor manajerial dan customer relationship management, dimana keunggulan bersaing yang dihasilkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian serta agenda penelitian mendatang yang bisa dilakukan pada penelitian lanjutan.

Kata kunci: Faktor Manajerial, Customer Relationship Management, Keunggulan Bersaing, Kinerja Perusahaan.