

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada studi mengenai strategi yang diterapkan oleh Ritra Logistics, salah satu perusahaan jasa logistic dan distribusi asli Indonesia. Masalah di dalam penelitian ini adalah strategi membangun keunggulan bersaing berkelanjutan di Ritra Logistics untuk memenangkan persaingan. Perusahaan yang mempunyai keunggulan bersaing memiliki asset, nilai dan kecakapan yang unik sebagai sumber terciptanya keunggulan bersaing berkelanjutan. Keunggulan bersaing dapat memunculkan strategi yang tidak dapat diimplementasikan oleh para pesaingnya.

Kemampuan berkelanjutan adalah ketika keunggulan asset unik perusahaan mampu menahan strategi yang dilakukan para pesaing. Dari permasalahan di atas, muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut: 1). Bagaimana pengaruh keluasan jaringan keagenan terhadap kualitas pelayanan pada Ritra Logistics di dalam membangun keunggulan bersaing berkelanjutan 2). Bagaimana penerapan teknologi ONLINE berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Ritra Logistics di dalam membangun keunggulan bersaing berkelanjutan 3). Bagaimana pengaruh membangun keunggulan bersaing berkelanjutan pada Ritra Logistics melalui kualitas pelayanan 4). Bagaimana pengaruh langsung keluasan jaringan keagenan terhadap keunggulan bersaing berkelanjutan pada Ritra Logistics 5). Bagaimana pengaruh langsung penerapan teknologi ONLINE terhadap keunggulan bersaing berkelanjutan pada Ritra Logistics.

Populasi di dalam penelitian ini adalah staf di Ritra Logistics yang memiliki peran di dalam pelayanan terhadap pelanggan. Sampel yang digunakan adalah 110 karyawan internal Ritra Logistics. Analisis data dengan menggunakan Confirmatory Factor Analysis dan Full SEM Model. Model teoritis dikembangkan dalam empat variabel yang diuji. Dari hasil analisis terbukti bahwa variable keluasan jaringan keagenan, penerapan teknologi ONLINE mempengaruhi kualitas pelayanan yang mempengaruhi terbangunnya keunggulan bersaing berkelanjutan

Kata Kunci : Persaingan, keunggulan bersaing berkelanjutan, jaringan, teknologi informasi, kualitas pelayanan yang baik