ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh implementasi manajemen kualitas total dan strategi inovasi terhadap kinerja bisnis melalui keunggulan bersaing (studi empiris pada hotel bintang di DKI Jakarta). Data dari BPS Jakarta (2017) menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah hotel bintang yang cukup signifikan dalam 10 tahun terakhir (2007-2016). Berikutnya, data dari interview presurvey terhadap beberapa manajer hotel bintang di Jakarta menunjukkan hasil bahwa kinerja bisnis hotel menurun dalam beberapa tahun terakhir dikarenakan peningkatan jumlah hotel sehingga memperketat persaingan.

Populasi dari penelitian ini adalah pemilik, pengelola, atau manajer dari hotel-hotel bintang yang ada di DKI Jakarta sejumlah 232 hotel. Penelitian ini menggunakan metode sensus dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan form kuesioner kepada para responden. Tetapi dengan beberapa keterbatasan jumlah responden yang didapat hanya 138 responden. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh adalah dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan aplikasi AMOS.

Dari hasil pengujian hipotesis, terdapat beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Pertama terdapat pengaruh positif yang signifikan antara keunggulan bersaing terhadap kinerja bisnis. Kedua, terdapat pengaruh positif yang signifikan antara manajemen kualitas total dan strategi inovasi terhadap kinerja bisnis. Ketiga, terdapat pengaruh positif yang signifikan antara manajemen kualitas total dan strategi inovasi terhadap keunggulan bersaing.

Kata kunci: kinerja bisnis, keunggulan bersaing, manajemen kualitas total, strategi inovasi

SEMARANG

FEB UNDIP