ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh pengamatan lingkungan dan orientasi pasar terhadap kualitas layanan dalam meningkatkan keunggulan bersaing, dan pengaruh budaya organisasi terhadap keunggulan bersaing.

Sampel penelitian ini adalah karyawan PT. Blue Gas Indonesia Merek Vienta Area Jawa Tengah, sejumlah 140 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengamatan lingkungan dan orientasi pasar berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam meningkatkan keunggulan bersaing, serta budaya organisasi berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa pengamatan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan; orientasi pasar berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan; kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing; dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Kata Kunci: pengamatan lingkungan; orientasi pasar; kualitas layanan; keunggulan bersaing; dan budaya organisasi

SEMARANG
FEB UNDIP