

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, strategi inovasi, dan keunggulan bersaing terhadap kinerja bisnis pada usaha hotel non bintang di Kabupaten Semarang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena meningkatnya persaingan industri perhotelan, khususnya pada segmen hotel non-bintang, yang menuntut pelaku usaha untuk meningkatkan daya saing melalui peningkatan kualitas layanan dan inovasi guna mencapai kinerja bisnis yang optimal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik dan pengelola hotel non-bintang di Kabupaten Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis. Strategi inovasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis. Selain itu, keunggulan bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis. Secara simultan, kualitas layanan dan strategi inovasi mampu meningkatkan keunggulan bersaing, yang selanjutnya memperkuat kinerja bisnis hotel non bintang di Kabupaten Semarang. Model penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria *goodness of fit* sehingga layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang konsisten, penerapan strategi inovasi yang adaptif, serta penciptaan keunggulan bersaing yang berkelanjutan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja bisnis hotel non-bintang. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur manajemen strategik dan pemasaran jasa, serta kontribusi praktis bagi pelaku usaha perhotelan dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja bisnis.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, strategi inovasi, keunggulan bersaing, kinerja bisnis, hotel non-bintang, SEM AMOS