

ABSTRAKSI

Banyaknya PPJK yang gulung tikar karena ketidakmampuan dalam bersaing menunjukkan bahwa perlu diadakan penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keunggulan bersaing berkelanjutan.

Data dikumpulkan dari 100 responden yang berasal dari seluruh pimpinan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) Semarang, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis SEM dengan program AMOS 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, sehingga model tersebut dapat menggambarkan hubungan kausalitas yang terjalin antar variabel.

Dalam penelitian ini juga menghubungkan hasil penelitian ini terhadap implikasi teoritis maupun manajerial. Implikasi manajerial merekomendasikan kepada PPJK Semarang untuk meningkatkan keunggulan bersaing berkelanjutan melalui pengembangan hubungan dekat dengan konsumen dan melakukan inovasi yang berkelanjutan. Keterbatasan dari penelitian ini dan agenda penelitian mendatang dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti berikutnya.

Kata Kunci: Kepercayaan, Komitmen, Kedekatan Hubungan, Inovasi dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan