

ABSTRAK

Kinerja Perusahaan menjadi salah satu faktor yang penting dan strategik bagi suatu perusahaan untuk mengukur dan menciptakan langkah-langkah strategik bagi suatu korporasi, didalam dunia bisnis yang semakin berkembang pesat, keunggulan kompetitif menjadi hal yang sangat mutlak harus dimiliki oleh setiap perusahaan dimana kompetensi Teknologi Informasi dan kualitas pelayanan menjadi faktor-faktor yang dapat meningkatkan keunggulan kompetitif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel *kompetensi* Teknologi Informasi dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan keunggulan *kompetitif* dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan. Data diambil dari kuesioner atas 120 orang responden diperusahaan. SEM digunakan untuk menganalisis dan hasilnya adalah indikator yang paling dominan yaitu ketepatan dan ketersediaan informasi yang dibutuhkan, *diferensiasi*, strategi khusus kepada pelanggan, objek Teknologi Informasi.

Penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya mengenai keunggulan *kompetitif* dan kinerja perusahaan. Di mana untuk meningkatkan kinerja perusahaan, perusahaan perlu meningkatkan keunggulan *kompetitif* yang didukung oleh *kompetensi* Teknologi Informasi dan kualitas layanan yang prima.

Keywords: Kinerja Perusahaan, Ketersediaan Informasi, *Diferensiasi*, Strategi kepada pelanggan, Objek Teknologi Informasi, SEM (*Structural Equation Model*), *Retail Farmasi*