

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia, kualitas layanan internal dan strategi diferensiasi terhadap keunggulan bersaing PT. Panin Bank Kantor Cabang Utama Semarang. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia, kualitas layanan internal, strategi diferensiasi dan keunggulan bersaing.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 61 orang karyawan dari berbagai fungsi dalam organisasi PT. Panin Bank Kantor Cabang Utama Semarang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS.

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing PT. Panin Bank Kantor Cabang Utama Semarang. Kompetensi SDM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Kualitas layanan internal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Strategi diferensiasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Akhirnya, bahwa tingkat keunggulan bersaing akan makin meningkat apabila tingkat penggunaan teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia, kualitas layanan internal dan strategi diferensiasi meningkat.

Kata kunci : Penggunaan Teknologi Informasi, Kompetensi SDM, Kualitas Layanan Internal, Strategi Diferensiasi, Keunggulan Bersaing