

## **ABSTRAKSI**

Siklus kegiatan ekonomi di berbagai wilayah di Indonesia seperti di Jawa Tengah mengalami pertumbuhan luar biasa yang berdampak pada pertumbuhan jumlah hotel yang signifikan, terutama untuk hotel bintang tiga yang jumlahnya mengalami pertumbuhan yang signifikan di Jawa Tengah. Pertumbuhan hotel ditengarai berawal dari dampak pada model manajemen stratejik hotel. Persoalan ini yang menarik untuk dikaji secara empirik.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk merumuskan strategi peningkatan keunggulan bersaing dan kinerja hotel bintang tiga di Jawa Tengah dengan mempromosikan keunikan dan karakter lokal sebagai inti dari manajemen dan kompetensi dalam kinerja mereka.

Metode pengambilan sampel stratifikasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan mewawancarai para manajer, staf hotel, tamu hotel, dan juga kepada para regulator yang kompeten di Jawa Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana untuk penelitian kuantitatif penelitian ini menggunakan alat analisis data yaitu PLS-SEM versi 6.0.

Hasilnya menunjukkan bahwa hotel dapat berkompetitif dengan hotel pesaingnya dengan menggunakan strategi kompetensi inti, manajemen hubungan pelanggan, dan manajemen pengetahuan untuk mendapatkan kinerja hotel yang optimal pada hotel bintang tiga di Jawa Tengah.

Kata kunci : kompetitif, kompetensi inti, pelanggan, co-management, hotel, Indonesia