

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil objek pada Bisnis fotografi di Kota Semarang. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh intelektual kapital, inovasi produk dan *customer relationship* terhadap keunggulan bersaing guna meningkatkan kinerja perusahaan pada industri jasa fotografi. Berdasarkan hasil prasurvei wawancara dengan beberapa pengusaha fotografi di Kota Semarang dapat disimpulkan bahwa perkembangan bisnis fotografi selama tiga sampai lima tahun belakangan ini sangat cepat dan juga kesimpulan dari hasil wawancara didapatkan bahwa omset penjualan mulai mengalami penurunan yang disebabkan karena semakin banyak pendatang baru di bisnis fotografi. Responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu 50 usaha fotografi di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan *partial least square* (PLS) dengan program computer SMART PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan bersaing memiliki pengaruh yang tidak signifikan sebagai pemediasi antara modal intelektual terhadap kinerja. Namun keunggulan bersaing menunjukkan pengaruh signifikan sebagai pemediasi antara hubungan pelanggan dan inovasi produk terhadap kinerja.

Penelitian ini juga menganalisis bagaimana pengaruh hubungan antara variable laten yang diteliti. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa keunggulan bersaing tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis, modal intelektual berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing dan kinerja bisnis, hubungan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing dan kinerja bisnis dan inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing dan kinerja bisnis.

Kata Kunci: Keunggulan bersaing, kinerja bisnis, modal intelektual, hubungan pelanggan, inovasi produk