# ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh implementasi manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja bisnis melalui keunggulan bersaing studi pada Restoran di Kota Semarang). Data dari BPS Kota Semarang (2018) menunjukkan bahwa adanya peningkatan per-kapita bulanan penduduk Kota Semarang pada konsumsi makanan dari tahun 2010-2014. Hal ini merupakan peluang bagi para pelaku usaha untuk mendirikan restoran di Kota Semarang. Dinas Pariwisata Kota Semarang (2018) menyatakan bahwa terdapat peningkatan jumlah restoran dari tahun 2013-2017. Dengan meningkatnya jumlah restoran ini menyebabkan peingkatkan persaingan yang mengancam kinerja bisnis beberapa restoran yang tidak dapat memberikan keunggulan bersaing.

Populasi dari penelitian ini adalah pemilik, pengelola, atau manajer dari restoran-restoran yang ada di Kota Semarang sejumlah 120 restoran. Penelitian ini menggunakan metode sensus dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan form kuesioner kepada para responden. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh adalah dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan aplikasi AMOS.

Dari hasil pengujian hipotesis, terdapat beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Pertama terdapat pengaruh positif yang signifikan antara implementasi manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap keunggulan bersaing. Kedua, terdapat pengaruh positif yang signifikan antara implementasi manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja bisnis.



Kata kunci: kinerja bisnis, keunggulan bersaing, manajemen pengetahuan, manajemen kualitas total