

ABSTRAK

Dunia bisnis sekarang ini menghadapi lebih banyak tantangan : keterbatasan sumber daya, bertambahnya kompetisi dan lingkungan eksternal yang cepat berubah. Tuntutan dalam perusahaan distribusi juga ditambah berat dengan bertambah banyaknya prinsipal yang memperpendek jalur distribusinya. PT. Aga adalah distributor resmi dari produk-produk cat dari PT. A untuk wilayah Jawa Tengah. Kinerja PT. Aga yang terus menurun selama 2 tahun terakhir setelah terjadinya pergantian manajemen menjadi masalah yang harus di cari solusinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti faktor-faktor apakah yang harus ditingkatkan oleh PT. Aga agar kinerja distribusinya dapat meningkat. Penelitian ini menggunakan pandangan hubungan dan pandangan sumber daya sebagai latar belakang teori. Variabel Kualitas Hubungan antara PT. Aga dengan pelanggannya, dan Kemampuan Adaptasi PT. Aga terhadap lingkungannya merupakan faktor-faktor yang diteliti terhadap keunggulan bersaing dan kinerjanya.

Sampel dalam penelitian ini adalah 200 toko pelanggan dari PT. Aga. Sejumlah 125 kuisisioner dianalisa menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisa menunjukkan bahwa Kemampuan Adaptasi terhadap Lingkungan dan Kualitas Hubungan dengan Pelanggannya, mempengaruhi secara positif signifikan terhadap Kinerja, secara langsung maupun tidak langsung.

PT. Aga harus memiliki perhatian lebih kepada Kemampuan Adaptasinya, dengan meningkatkan Kecepatan Komunikasi saat perubahan Kebijakan dari prinsipal, dan memperbaiki Kemampuannya untuk mengatasi Permintaan-permintaan produk yang tidak rutin / produk baru, agar meningkatkan keunggulan bersaingnya, yang akhirnya meningkatkan kinerja PT. Aga.

Kata kunci : Kualitas hubungan, Kemampuan Adaptasi terhadap Lingkungan, Keunggulan Bersaing, Kinerja Perusahaan