

ABSTRAK

Perubahan yang dinamis dalam bisnis baik secara lingkungan bisnis seperti pada masa COVID-19 maupun pengelolaan sumber daya perusahaan memberikan tantangan bisnis tersendiri bagi perusahaan. Pemilihan prioritas kompetitif merupakan kunci dari pencapaian keunggulan kompetitif yang berhubungan langsung dengan kinerja bisnis. Prioritas kompetitif dalam bisnis bidang pelayanan terdapat penekanan strategis pada pengembangan kapabilitas pelayanan tertentu yang dapat meningkatkan nilai perusahaan di pasar. Kualitas dari pelayanan dapat dilakukan untuk mengukur kapabilitas pelayanan tertentu tersebut.

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan untuk menemukan prioritas kompetitif dan keunggulan kompetitif pada Hotel The Journey yakni menggunakan *Improvement Gap Analysis* dan dimensi kompetitif pada pelayanan. Metode analisis data merupakan analisis dari pengumpulan data kuesioner yang dilanjutkan observasi dan wawancara terhadap pemilik hotel untuk mengkonfirmasi dan mendukung hasil dari *Improvement Gap Analysis*. *Improvement Gap Analysis* dapat memberikan pertimbangan berupa prioritas pengembangan atas atribut pelayanan yang memiliki sifat *basic*, *performance*, *excitement* dan *neutral* tanpa membutuhkan informasi mengenai analisis dari kompetitor. Dimensi kompetitif terdiri dari sepuluh dimensi yang efektif untuk bidang pelayanan. Perbedaan tingkatan kepentingan dari masing-masing dimensi tersebut dapat menentukan gaya strategi perusahaan dan pengelolaan sumber daya perusahaan.

Penelitian menghasilkan pelayanan-pelayanan yang termasuk ke dalam dimensi prioritas dan keunggulan kompetitif. Analisis dari pelayanan tersebut juga memberikan perencanaan pengembangan sehingga Hotel The Journey memiliki keunggulan kompetitif.

Kata Kunci: *Improvement Gap Analysis, Kualitas Pelayanan, Dynamic Capabilities, Dimensi Kompetitif, Keunggulan Kompetitif*