

**PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
BERKELANJUTAN GUNA MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN
(SURVEI PADA HOTEL BERBINTANG DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA)**

LINTANG KUSUMA DEWI

NPM : 141140502

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang pengaruh penerapan teknologi informasi dan customer relationship management terhadap keunggulan bersaing berkelanjutan guna meningkatkan kinerja perusahaan pada hotel berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. Variabel endogen yang digunakan adalah kinerja perusahaan dan keunggulan bersaing berkelanjutan. Variabel eksogen yang digunakan adalah penerapan teknologi informasi dan customer relationship management. Populasi dalam penelitian adalah hotel berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sampel yang dikumpulkan menggunakan metode *stratified random sampling*. Total 47 hotel ditentukan sebagai sampel. Metode analisis penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dan customer relationship management berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan baik secara langsung atau setelah dimoderasi oleh keunggulan bersaing berkelanjutan.

Kata Kunci : penerapan teknologi informasi, *customer relationship management*,
keunggulan bersaing berkelanjutan, kinerja perusahaan