

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor keunggulan kompetitif hotel di Indonesia. Metodologi penelitian ini berdasarkan adanya protokol dengan menggunakan tiga tahapan yaitu tahap awal, pelaksanaan dan penulisan. String pencarian awal ditemukan sebanyak 1.250 paper jurnal dan 12 paper jurnal dipilih untuk penelitian lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif kemudian data diekstrak dan nantinya menghasilkan pertanyaan penelitian. Temuan penelitian ini dapat menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi keunggulan kompetitif hotel adalah diferensiasi, teknologi ramah lingkungan, kualitas pelayanan, kinerja pemasaran, orientasi pasar, inovasi atau citra, gaya kepemimpinan, sistem informasi, pengetahuan manajemen, keintiman pelanggan, anggaran hotel dan sumber daya manusia. Semua faktor tersebut berpengaruh secara signifikan maupun berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif hotel. Orisinalitas berdasarkan adanya literatur ini tidak hanya berpedoman dari hasil penelitian, namun juga bisa dijadikan sebagai agenda riset mendatang serta dapat untuk membantu perkembangan industri perhotelan.

Kata Kunci: keunggulan kompetitif, hotel.

ABSTRACK

The aim of this research is to identify and evaluate the factors that give hotels in Indonesia a competitive advantage. This research approach is based on a three-stage protocol, which includes an initial stage, implementation, and writing. The initial search string yielded 1,250 journal articles, of which 12 were chosen for further investigation. This study employs qualitative methods, after which the data is extracted and research questions are generated. Differentiation, environmentally friendly technology, service quality, marketing efficiency, market focus, creativity or image, leadership style, information systems, knowledge management, customer intimacy, hotel budgets, and human resources are among the factors that affect hotels' competitive advantage, according to the findings of this report. Both of these factors have a favorable or important impact on hotels' competitive advantage. Originality based on this literature can be seen as a potential research agenda and can aid the growth of the hospitality industry.

Keywords: *competitive advantage, hotel.*

