

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEUNGGULAN BERSAING PADA USAHA TRAVEL (STUDI PADA USAHA TRAVEL RAMA TRANS DI LAMPUNG)**

**Oleh**

**ANAS KHAIR PRIKURNIA**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk, diferensiasi kualitas pelayanan, dan diferensiasi citra terhadap keunggulan bersaing RAMA Trans di Lampung. Tempat penelitian ini dilakukan di usaha travel yang sudah berbentuk CV yang bernama CV RASYA MANDIRI TRANS (RAMA TRANS) di Lampung. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan *purposive sampling* dan terdiri dari konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa travel RAMA Trans. Analisis data penelitian ini menggunakan teknik regresi berganda dengan alat uji SPSS 16. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan bersaing (variabel Y) pada perusahaan travel RAMA Trans dipengaruhi oleh faktor diferensiasi produk (variabel X1), diferensiasi kualitas pelayanan (variabel X2), dan faktor diferensiasi citra (variabel X3). Hasil uji F menunjukkan secara simultan diferensiasi produk, diferensiasi kualitas pelayanan, dan diferensiasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan citra terhadap keunggulan bersaing.

Kata Kunci: Diferensiasi produk, diferensiasi kualitas pelayanan, diferensiasi citra dan keunggulan bersaing.