

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF STANDRD OPERATING PROCEDURE AND QUALITY
CONTROL TO COMPETITIVE ADVANTAGE
AT HOTEL HARMONI TASIKMALAYA**

By :

IMAM BUHORI MUSLIM

NPM. 133402572

Guided by:

Beben Bahren

Heri Herdiana

The objective of this research are to know and analyze the factors that affect to Competitive Advantage at the Hotel Harmoni Tasikmalaya through Standard Operating Procedure and Quality Control.

The method used survey data, obtained directly through questionnaires to 41 respondents drawn from employes of Hotel Harmoni Tasikmalaya. Sampling used Sensus Sampling methods and methods of analyze used multiple regression.

Based on the research results show that Standard Operating Procedure, Quality Control and Competitive Advantage at the Hotel Harmoni Tasikmalaya are included on good classification. Standard Operating Procedure and Quality Control had Partialy and Simultaneously effect to the Competitive Advantage on the Hotel Harmoni Tasikmalaya.

Keywords: Standard Operating Procedures, Quality Control, Competitive Advantage

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN PENGENDALIAN KUALITAS TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PERUSAHAAN PADA HOTEL HARMONI TASIKMALAYA

Oleh:

IMAM BUHORI MUSLIM

NPM. 133402572

Guided by:

Beben Bahren

Heri Herdiana

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing Hotel Harmoni Tasikmalaya yaitu melalui penerapan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, melalui kuesioner kepada 41 responden yang diambil dari seluruh karyawan Hotel Harmoni Tasikmalaya, penarikan sampel menggunakan metode Sensus dan Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan standar operasional prosedur, pengendalian kualitas serta keunggulan bersaing pada Hotel Harmoni Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi baik. Masing – masing variabel standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas berpengaruh secara simultan dan tidak terjadi hubungan secara parsial terhadap keunggulan bersaing perusahaan pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Pengendalian Kualitas, Keunggulan Bersaing