

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Organizational Learning* dan *Inter-firm Resources* terhadap *Firm Performance*, dengan *Innovation*, *Dynamic Resilience*, dan *Managed Service Quality (MSQ)* sebagai variabel intervening.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Telkom Akses, metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* PLS, serta alat analisis SmartPLS versi terbaru untuk menguji hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh populasi yang terdiri dari 61 orang General Manager dan Manager, yang memiliki peran strategis dalam operasional dan pengambilan keputusan di perusahaan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Organizational Learning* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Firm Performance* melalui *Innovation*, *Dynamic Resilience*, dan *MSQ*, yang ditunjukkan dengan nilai T-Value sebesar 0.950 (di bawah nilai kritis 1.96) dan P-Value sebesar 0.342 (di atas tingkat signifikansi 0.05), sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak. Sebaliknya, *Inter-firm Resources* terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *Firm Performance* melalui ketiga variabel intervening tersebut, dengan nilai T-Value sebesar 2.234 dan P-Value sebesar 0.026, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.

Temuan ini menegaskan bahwa kolaborasi dan pemanfaatan sumber daya *Inter-firm Resources* lebih berkontribusi terhadap peningkatan kinerja perusahaan dibandingkan dengan pembelajaran internal organisasi dalam konteks PT Telkom Akses. Implikasi praktis dari penelitian ini mendorong perusahaan untuk memperkuat jaringan strategis eksternal dan manajemen mutu layanan dalam menghadapi dinamika industri yang terus berubah.

Kata Kunci: *organizational learning, inter-firm resources, firm performance, innovation, dynamic resilience, managed service quality (MSQ), Structural Equation Modeling (SEM), PT Telkom Akses.*