

**PENGARUH FAKTOR MANAJERIAL DAN  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING GUNA  
MENINGKATKAN KINERJA PADA  
PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI DAN  
LOGISTIK DI KOTA SEMARANG**



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :**

**KINANTI HANIFATI**

**NIM 12010117420106**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2021**