

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN KUALITAS STRATEGI BISNIS
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
DALAM MENINGKATKAN KINERJA UNIT**

Studi BNI Kantor Wilayah 05



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh :

**Apriany Prima S.U. Siregar
NIM. 12010114420154**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**