

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh CRM dan kualitas strategi bisnis terhadap keunggulan bersaing dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Sampel penelitian ini adalah seluruh manajemen PT. Bank BNI Kanwil 05, sejumlah 145 responden dengan cara *mail survey* dan wawancara langsung. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa CRM dan kualitas strategi bisnis berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa CRM berpengaruh signifikan positif terhadap keunggulan bersaing; kualitas strategi bisnis berpengaruh signifikan positif terhadap keunggulan bersaing; CRM berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, kualitas strategi bisnis berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja perusahaan, dan keunggulan bersaing berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci: *CRM, kualitas strategi bisnis, keunggulan bersaing, dan kinerja perusahaan*