

**PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
SEBAGAI KEUNGGULAN BERSAING  
BERKELANJUTAN GUNA MENINGKATKAN  
KINERJA PERUSAHAAN**

Studi pada bengkel resmi Toyota di Jawa Tengah dan Jogja



**TESIS**

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

Disusun oleh :

**BENNY MARTHA DINATA, S.IKom, S.Kom**  
12010112410078

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