

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM), INOVASI DAN
PENGUNAAN TEKNOLOGI SEBAGAI STRATEGI
KEUNGGULAN BERSAING UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA BISNIS
(Studi pada Toko Grosir Makanan dan Minuman
di Provinsi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta)**



TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh :

**ZAKARIA ANAM SETIAWAN
NIM : 12010116420235**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**