

**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**