

**STRATEGI MEMBANGUN KEUNGGULAN  
BERSAING BERKELANJUTAN MELALUI  
KUALITAS PELAYANAN  
(STUDI PADA PERUSAHAAN JASA LOGISTIK  
DAN DISTRIBUSI - RITRA LOGISTICS)**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh derajat sarjana S2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh:**

**S U P R A P T O**

**NIM : C4A009070**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2011**