

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT DAN KUALITAS STRATEGI BISNIS  
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA UNIT**  
Studi BNI Kantor Wilayah 05



**TESIS**

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

Disusun oleh :

**Apriany Prima S.U. Siregar**  
**NIM. 12010114420154**

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