

**PENERAPAN PROGRAM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
(*CRM*) DI PERPUSTAKAAN**

**(Studi Deskriptif pada Layanan *Chinese Corner* UPT Perpustakaan Institut  
Teknologi Nasional)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan*

*Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi*



Oleh:

Ismi Tashilatun Ni'mah

NIM 1305904

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2017**

**PENERAPAN PROGRAM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
(CRM) DI PERPUSTAKAAN  
(Studi Deskriptif pada Layanan *Chinese Corner* UPT Perpustakaan Institut  
Teknologi Nasional)**

Oleh  
Ismi Tashilatun Ni'mah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Ismi Tashilatun Ni'mah 2017  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2017

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ISMI TASHILATUN N'MAH**

**1305904**

**PENERAPAN PROGRAM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**(*CRM*) DI PERPUSTAKAAN**

**(Studi Deskriptif pada Layanan *Chinese Corner* UPT Perpustakaan Institut  
Teknologi Nasional)**

**Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:**

**Pembimbing I**



**Dr. Doddy Rusmono, MLIS**  
**NIP 195612221987031005**

**Pembimbing II**



**Hana Silvana, S.Pd., M.Si.**  
**NIP 197303242010122001**

**Mengetahui,**

**Ketua Departemen**

**Kurikulum dan Teknologi Pendidikan**



**Dr. Laksmi Dewi, M.Pd.**  
**NIP 197706132001122001**

**Ketua Program Studi**

**Perpustakaan dan Ilmu Informasi**



**Dr. Riche Chyntia Johan, M.Si.**  
**NIP 19761115200112001**