

**HUBUNGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DENGAN
LOYALITAS PEMUSTAKA**

(Studi Kuantitatif Deskriptif pada *Website* Perpustakaan Telkom University)

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh Gelar Sarjana Sains
Informasi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi



oleh

Mira Novita Ekawati

1500043

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

2019

**HUBUNGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DENGAN LOYALITAS PEMUSTAKA**

(Studi Kuantitatif Deskriptif pada *Website* Perpustakaan Telkom University)

oleh

Mira Novita Ekawati

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Sains Informasi pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Mira Novita Ekawati

Universitas Pendidikan Indonesia

2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Mira Novita Ekawati

(1500043)

HUBUNGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DENGAN LOYALITAS PEMUSTAKA

(Studi Deskriptif Kuantitatif Pada *Website* di Perpustakaan Telkom
University)

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Dr. Hj. Linda Setiawati, M.Pd

NIP. 196908021994122002

Pembimbing II

23/7-19

Angga Hadiapurwa, M.I.Kom

NIP. 198802212015041001

Mengetahui,

Ketua Departemen,
Kurikulum dan Teknologi
Pendidikan

Dr. Laksmi Dewi, M.Pd

NIP. 19770613 200112 2 001

Ketua Program Studi,
Perpustakaan dan Sains Informasi

Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si

NIP. 19761115 200112 2 001

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan *Customer Relationship Management* dengan Loyalitas Pemustaka (Studi Kuantitatif Deskriptif pada *Website* Perpustakaan Telkom University)” ini beserta isinya adalah sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

Mira Novita Ekawati

NIM. 1500043

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah *abbilamin*, puji dan syukur tiada henti penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikan berkah kemudahan serta kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta Salam semoga tercurah limpahkan pada Nabi Besar Nabi Muhammad S.A.W., juga kepada keluarganya, sahabatnya, dan semoga senantiasa sampai kepada kita selaku umatnya.

Dengan penuh hormat dan rasa cita, penulis ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orangtua, yaitu Ibu Ita Widia dan Bapak Wahyu Saepuloh, yang senantiasa memberikan kasih sayang yang tulus, memotivasi, selalu mengingatkan, memberikan dorongan, serta do'a yang tidak pernah berhenti kepada penulis. Terima kasih banyak atas segala pengorbanan dalam membimbing sampai penulis berada pada pencapaian saat ini.

Penulis pun mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah terlibat. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof, Dr. H. R. Asep Kodarrohman, M.Si., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
2. Ibu Dr. Laksmi Dewi, M.Pd., selaku Ketua Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si., selaku ketua Program Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia
4. Ibu Dr. Hj. Linda Setiawati, M.Pd., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Angga Hadiapurwa M.I.Kom, selaku dosen pembimbing akademik, serta selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan arahan, saran, masukan, semangat dan selalu meluangkan waktu untuk penulis selama penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu seluruh dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Riksa Alhasil, selaku staf Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan bantuan dalam administrasi selama perkuliahan.
8. Kepala dan seluruh staf Perpustakaan Telkom University yang telah mengizinkan dan meluangkan waktu membantu penulis selama melakukan penelitian.
9. Kakak tercinta A Sendi, dan Adik tercinta Tri Anisa Lestari
10. Gilang Islam Triadi Putra yang telah banyak membantu, memotivasi, menemani, mengingatkan, menyemangati dan memberikan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat seperjuangan yaitu “wanita shalehah” yang terdiri dari Ajeng, Siva, Ristya, Ayu, Muthia, Hanna, Nadya, Wanda, Indah yang senantiasa saling mengingatkan, menguatkan, menyemangati, mendoakan, menghibur dalam suka maupun duka kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
12. Teman-teman angkatan 2015 yang selalu memberikan motivasi dan doa kepada penulis.
13. Kakak-kakak dan adik angkatan 2012, 2013, 2014, 2016, 2017, dan 2018 yang telah memberikan dukungan serta informasi perkuliahan kepada penulis.
14. Teman-teman BEM KEMA PRPUSINFO Kabinet “BERIRAMA” serta teman satu Departemen Kewirausahaan ajeng, Wanda dan anggota lain yang telah menjalani organisasi bersama-sama sehingga memberikan warna lain dalam perkuliahan.
15. Teman-teman KKN Desa Cimurah Fani, Aulia, Henny, Ulpa, Ires, Shaumy, Nidha, Nabil, Luthfan, Firman, Gandi, Raka
16. Seluruh pihak yang terlibat, atas bantuan selama menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kita semua.

ABSTRAK

Mira Novita Ekawati (1500043). Hubungan *Customer Relationship Management*(CRM) Dengan Loyalitas Pemustaka (Studi Kuantitatif Deskriptif Pada *Website* Perpustakaan Telkom University)

Skripsi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi. Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia.Tahun 2019.

Customer Relationship Management merupakan strategi yang diterapkan Perpustakaan Telkom University (*Tel-U*) untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka serta menjaga loyalitas pemustaka. Perpustakaan *Tel-U* memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai dan hampir berbagai layanan sudah terintegrasi dengan teknologi mumpuni untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu bentuk penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan memanfaatkan teknologi di bidang pelayanan perpustakaan yaitu *website* Perpustakaan (*openlibrary.telkomuniversity.ac.id*). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *Customer Relationship Management* (CRM) dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan *Tel-U*; Adakah hubungan antara data *Customer Relationship Management* dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan *Tel-U*; Adakah hubungan antara teknologi *Customer Relationship Management* dengan loyalitas pemustaka diPerpustakaan *Tel-U*; Adakah hubungan antara sumber daya manusia *Customer Relationship Management* dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan *Tel-U*; Adakah hubungan antara proses *Customer Relationship Management* dengan loyalitas pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa *Tel-U* sebagai pemustaka yang secara aktif memanfaatkan *website* Perpustakaan. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Sampel penelitian ini sebanyak 100 pemustaka ditentukan berdasarkan rumus *Slovin*. Instrumen penelitian ini ialah angket dengan menggunakan skala *likert* yang dianalisis menggunakan analisis *rank spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dengan tingkat hubungan yang sedang dan signifikan antara *Customer Relationship Management* dengan loyalitas pemustaka baik dari aspek data, teknologi, sumber daya manusia, maupun proses *Customer Relationship Management*.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, loyalitas pemustaka, Perpustakaan Telkom University.

ABSTRACT

Mira Novita Ekawati (1500043). Relationship between Customer Relationship Management (CRM) and User Loyalty (A Quantitative Descriptive Study on Telkom University Library Website)

Thesis Library and Information Science Studies Programs. Department of Curriculum and Educational Technology, Faculty of Science Education. Indonesian University of Education. 2019.

Customer relationship management is a strategy implemented by the Telkom University Library (Tel-U) to establish good relationships with users and maintain user loyalty. The Tel-U library has sufficient facilities and infrastructure and almost a variety of services have been integrated with qualified technology to improve service quality. One form of customer relationship management (CRM) is by utilizing technology in the field of library services, namely the Library website (openlibrary.telkomuniversity.ac.id). The purpose of this study is to find out how the relationship between customer relationship management (CRM) and user loyalty in the Tel-U Library; Is there a relationship between customer relationship management data and user loyalty in the Tel-U Library; Is there a relationship between customer relationship management technology and user loyalty in the Tel-U Library; Is there a relationship between customer relationship management human resources and user loyalty in the Tel-U Library; Is there a relationship between the customer relationship management process and user loyalty. This study uses a descriptive correlational method with a quantitative approach. The population in this study is Tel-U students as users who actively utilize the Library website. The sample technique in this study used simple random sampling. The sample of this study as many as 100 users was determined based on Slovin formula. The instrument of this study is a questionnaire using the Likert scale which is analyzed using Spearman rank analysis. The results showed that there was a positive relationship with the level of moderate and significant relationships between customer relationship management with user loyalty both from aspects of data, technology, human resources, and customer relationship management processes.

Keywords: customer relationship management, Telkom University Library, user loyalty.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Struktur Organisasi Skripsi.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	9
2.1.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.1.2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.1.3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	10
2.1.4. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
2.2. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	13
2.2.1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.2.2. Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2.3. Kondisi Pendukung <i>Customer Relationship Management</i>	15
2.3. <i>Website pada Open Library Telkom University</i>	18
2.4. Loyalitas Pemustaka.....	19
2.4.1. Pengertian Loyalitas.....	19
2.4.2. Jenis-jenis Loyalitas	20
2.4.3. Pelanggan yang Loyal.....	22
2.5. Penelitian Terdahulu.....	24
2.6. Kerangka Berpikir	26
2.7. Hipotesis Penelitian.....	27
2.7.1. Hipotesis khusus.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian.....	28
3.2. Partisipan.....	30
3.3. Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1. Populasi.....	30
3.3.2. Sampel Penelitian.....	30
3.4. Instrumen Penelitian.....	31
1.4.1. Uji Validitas instrumen	34
3.4.2. Uji Reliabilitas Instrumen	38
3.5. Prosedur Penelitian.....	40
3.5.1. Tahap persiapan.....	40
3.5.2. Tahap pelaksanaan	40
3.5.3. Tahap Pelaporan.....	40
3.6. Analisis Data	41
3.6.1. Uji Hipotesis.....	41
3.6.2. Uji Signifikansi	43
3.6.3. Uji Determinasi	43
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Karakteristik Responden.....	44
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	45
4.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung	46
4.2. Gambaran Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (Variabel X)	46
4.2.1. Gambaran Dimensi Data	49
4.2.2. Gambaran Dimensi Teknologi	52
4.2.3. Gambaran Dimensi Sumber Daya Manusia	55
4.2.4. Gambaran Dimensi Proses CRM	58
4.3. Gambaran Loyalitas Pemustaka (Variabel Y).....	61
4.3.1. Gambaran Dimensi Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur	64
4.3.2. Gambaran Dimensi Menunjukkan Kekebalan Daya Tarik dari Pesaing	67
4.3.3. Mereferensikan kepada orang lain	70

4.4.	Analisis Data	73
4.4.1.	Hasil Uji Hipotesis	73
4.4.1.1.	Hipotesis Umum	73
4.4.1.2.	Hipotesis khusus	76
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
4.5.1.	Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dengan Loyalitas Pemustaka.....	86
4.5.1.1.	Gambaran Hubungan Data Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pemustaka.....	88
4.5.1.2.	Gambaran Hubungan Teknologi Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pemustaka.....	89
4.5.1.3.	Gambaran Hubungan Sumber Daya Manusia dengan Loyalitas Pemustaka.....	90
4.5.1.4.	Gambaran Hubungan Proses Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pemustaka.....	91
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		93
5.1.	Simpulan.....	93
5.1.1.	Simpulan Umum.....	93
5.1.2.	Simpulan Khusus.....	93
5.2.	Implikasi dan Rekomendasi	94
5.2.1.	Implikasi.....	94
5.2.2.	Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	26
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Desain Penelitian.....	29
Tabel 3. 2	Statistik Pengunjung.....	30
Tabel 3. 3	Kisi- Kisi Instrument.....	32
Tabel 3. 4	Skor Skala Likert.....	34
Tabel 3. 5	Tabel penilaian experts judgment terhadap instrumen penelitian.....	34
Tabel 3. 6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Customer Relationship Management)	36
Tabel 3. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	37
Tabel 3. 8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X	39
Tabel 3. 9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y	40
Tabel 3. 10	Intrpretasi Koe fisien Korelasi.....	42
Tabel 4. 1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas	45
Tabel 4. 3	Karakteristk Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung	46
Tabel 4. 4	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Customer Relationship Managment (Varabel X)	47
Tabel 4. 5	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Data	49
Tabel 4. 6	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Teknologi.....	52
Tabel 4. 7	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Sumber Daya Manusia	55
Tabel 4. 8	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Proses	59
Tabel 4. 9	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pemustaka (Variabel Y)	62
Tabel 4. 10	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur	64
Tabel 4. 11	Gambaran Jawaban Responden Mengenai Menunjukkan Kekebalan Daya Trik Dari Pesaing	68
Tabel 4. 12	Mereferensikan Kepada Orang Lain	71
Tabel 4. 13	Hasil Uji Korelasi Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> (Variabel X)) dengan Loyalitas Pemustaka (Variabel Y).....	74
Tabel 4. 14	Hasil Pengujian Signifikansi.....	75
Tabel 4. 15	Hasil Uji Korelasi Dimensi Data (X1) dengan (Y)	77
Tabel 4. 16	Kesimpulan Uji Korelasi Variabel X ₁ dengan Variabel Y.....	78
Tabel 4. 17	Hasil Uji Korelasi Dimensi Teknologi (X ₂) dengan (Y).....	79

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

1. Angket Penelitian
2. Hasil Data Variabel X
3. Hasil Data Variabel Y

LAMPIRAN B

1. Dokumentasi
2. Surat Keputusan Dosen Pembimbing
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Balasan Penelitian
5. Surat Pernyataan *Expert Judgment* Ahli
6. Hasil *Expert Judgment*
7. Surat Pernyataan Cek *Index Similarity*
8. Keterangan Bimbingan
9. Riwayat Penulis

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Asra, A. I. (2016). *Metode penelitian survey*. Bogor: IN MEDIA.
- Barnes, J.G. (2003). *Secrets of customer relationship management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Buttle, F. (2004). *Customer relationship management: Concepts and Tools (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Malang: Buku Media Publishing.
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan MPR hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin Jill. 2005. *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, A. W. Dkk. (2008). *Literasi Informasi: 7 Langkah Knowledge Management*. Jakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan aplikasi 9 kunci sukses keberhasilan bisnis jasa SDM, inovasi, dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat
- Jonathan S. dan Ely S. (2010). *Riset Akutansi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K.L (2009). *Marketing management 13th edition*. New Jersey: Pearson Education,inc
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia*. Erlangga. Jakarta.
- Oesman, Y.M. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, A. (2012). *Manajemen perpustakaan sekolah profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Riduwan. (2014). *Metode dan teknik menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta
- Saleh, A. R. & Komalasari, R. (2009). *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Siegel, S. (2011). *Statistik non parametrik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Smith, P.R and Ze Zook. (2011). *Marketing communications; integrating offline and online with social media, 5th ed*. London: Kogan Page

- Suharsaputra, U. (2012). *Metode penelitian*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Sumber Jurnal

- Abdul, A. M., Basri, R., & Shahrudin, T. (2013). Assessing the influence of customer relationship management (CRM) dimensions on organization performance: An empirical study in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 4(3), 228-247
- Achmad, T. A. (2013). Pengaruh Customer Relationship Marketing (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (MCC) Pada Matahari Department Store Mal Ska Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 18(04).
- Fouad, N. & Al-Goblan, N. (2017). Using customer relationship management systems at university libraries: A comparative study between Saudi Arabia and Egypt. *International Federation of Library Associations and Institutions*, 43(2) 158-170.
- Komariah, N (2013). *Aplikasi Customer Relationship Management dalam Layanan Informasi di Perpustakaan*. [Online]. Diakses dari www.pustaka.unpad.ac.id
- Nurhidayah, R. (2016). Evaluasi Strategi Pemasaran Dalam Upaya Membangun Loyalitas Pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Ditinjau dari Pendekatan Customer Relationship Management. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 11(1), 24-44.
- Putri, R. S. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.
- Sari Dewi, P. P., & Fauzi, A. (2017). Pengaruh Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Untuk Menjaga Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Di Jl. Soekarno Hatta, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(1), 201-209.
- Utami, D. H. (2016). Efektivitas Penggunaan Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Customer Loyalty. *Arthavidya Jurnal Ekonomi*, 18(2), 98-106.

Sumber Skripsi

- Nainggolan, S. (2011). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) untuk Membangun Loyalitas Pengguna Layanan Digital USU. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Setyowiseso, B., & Sutopo, S. (2018). *Analisa Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Pelanggan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang TIKI di Kecamatan Banjarsari, Kota Solo)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Sumber Lainnya

- Iman, H (2018). *Tel-U Petik Penghargaan dari Beragam Website Dunia*. [Online]. Diakses pada 15 Februari 2018. Terdapat di: <https://m.kumparan.com/bandungkiwari/tel-u-petik-penghargaan-dari-beragam-website-dunia-27431110790557992>

Perundang-undangan

- Departemen Pendidikan Nasional. 2004. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Buku Pedoman. Direktorat Jenderal Departemen Pendidikan Nasional.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan*.