

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

##### 5.1.1. Simpulan Umum

Kesimpulan umum pada penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management (CRM)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perpustakaan UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung.

##### 5.1.2. Simpulan Khusus

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan maka berikut adalah beberapa simpulan khusus mengenai aspek-aspek yang terdapat dalam *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap Citra Perpustakaan.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek data dan teknologi *customer relationship management* yang dikelola oleh UPT Perpustakaan ITB sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan kontribusi yang cukup kuat terhadap citra UPT Perpustakaan ITB.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang mengelola kegiatan *customer relationship management* di UPT Perpustakaan ITB sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan kontribusi yang kuat terhadap citra UPT Perpustakaan ITB.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *customer relationship management* yang dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan ITB sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang

menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan kontribusi yang kuat terhadap citra UPT Perpustakaan ITB.

## **5.2 Implikasi dan Rekomendasi**

### **1. Bagi UPT Perpustakaan ITB**

- a. Perpustakaan sebaiknya dapat memanfaatkan dengan maksimal data tentang informasi pemustaka dalam menjalin hubungan yang baik antara perpustakaan dengan pemustaka melalui jaringan komunikasi baik dalam bentuk nomor telepon, email, atau jaringan komunikasi lainnya seperti info koleksi perpustakaan terbaru maupun kegiatan layanan perpustakaan lainnya.
- b. Perpustakaan sebaiknya lebih mensosialisasikan penggunaan layanan *online* seperti forum diskusi yang telah tersedia pada *website* UPT Perpustakaan ITB agar lebih dimanfaatkan dengan maksimal oleh pemustaka.
- c. Perpustakaan secara berkesinambungan memfasilitasi pemustaka dalam menyampaikan keluhan maupun saran untuk pengembangan layanan perpustakaan. Hal ini dikarenakan masih banyak pemustaka yang merasa malu atau tidak tahu harus kemana menyampaikan saran atau aspirasi pemustaka pada perpustakaan.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan dan melengkapi keilmuan yang berkaitan dengan *customer relationship management* di bidang perpustakaan dan informasi sehingga tidak hanya menghubungkan dengan citra perpustakaan. Dengan demikian maka keterkaitan antara *customer relationship management* dengan ilmu perpustakaan akan lebih luas.

