

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad. Dkk. (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima⁺⁺ Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- Gunawan, A. W. Dkk. (2008). *Literasi Informasi: 7 Langkah Knowledge Management*. Jakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya.
- Noor, J. (2013). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- 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 (2013). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saleh, A. R. & Komalasari, R. (2009). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Soemirat, S. & Ardianto, E. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Somantri, A. & Muhidin, S.A. (2006) *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2015). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan: Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. . (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Penelitian Ilmiah

- Astuti, P. (2016). Membangun Citra Perpustakaan Perguruan Tinggi. *JUPI: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1(1) 206-225.
- 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.
- Mohammad, A.A. Rashid, B. & Tahir, S. (2013). Assessing the influence of customer relationship management (CRM) dimensions on organization performance: An emperical study in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 4(3) 228-247.
- Sutrisno, Dkk. (2016). The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(5) 30-44.
- Wijaya, A.E.H. (2016). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Citra (Image) Perusahaan (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Bandung)*. (Skripsi). Universitas Udayana.

Perundang-undangan

Departemen Pendidikan Nasional. (2004). *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*.

Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

Perpustakaan Nasional RI. (2011). *Standar Nasional Perpustakaan*.