

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management* (1st ed.).
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.).
- Franks J (2010). *Public Relations Technique* (1 st ed)
- Griffin, Jill. 2005. Customer . Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Jakarta: Erlangga
- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., Istiqomah, ria, Sukmana, D., Fardani, R., auliya, nur, & Utami, E. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Mulyana, Deddy & Solatun (2008). *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Sidoarjo: Zifatama Publishing
- Saleh, A. R., & Komalasari, R. (2009), *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sulistyo-Basuki. 1993. Pengantar Ilmu perpustakaan. Jakarta: Gramedia
- Sutojo, S. (2004). *Membangun citra perusahaan*, Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

Jurnal/Artikel

- Alfira, U. W. (2018). Strategi Komunikasi Customer Relationship Management PT Lion Mentari Airlines dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kualitatif Deskriptif di Bandara Internasional Kualanamu). Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.
- Azis, I. (2014). Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN. Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Caini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan Pada Peserta Didik SMP Negeri 26 Makassar. Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

- Ega, A., Wijaya, H., Gede, T., & Sukawati, R. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management dan Good Corporate Governance Terhadap Citra PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. 5(7), 4071–4100.
- Gaol, T. L. (2019). Customer Relationship Management: Studi Kasus Perpustakaan Institut Teknologi Del. 2019, 3, 164–170.
- Herlina, S. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Ctra Pemerintahan di Kota Malang. 4(3), 493. www.publikasi.unitri.ac.id
- Ismaulidina, Juliana Hasibuan, E., & Wal Hidayat, T. (2020). Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh (Vol. 2, Issue 1). <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jipikom>
- Kamaludin, Tjuparmah, Y., & Hana Silvana. (2019). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap citra perpustakaan pada UPT Perpustakaan ITB. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 4(1), 41–59.
- Komariah, N. (2023). Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Layanan Informasi di Perpustakaan.
- Kurniawan, C. G., & Oktarina, N. (2018). Strategi Komunikasi Eksternal Untuk Menunjang Citra Lembaga. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Nugroho, A., Angga, C. ;, Anugrah, H., Christianus, ;, & Setyoko, A. (2013). Pencapaian Tujuan Perusahaan dengan Customer Relationship Management Pada Industri Jasa Telekomunikasi (Vol. 4, Issue 2).
- Rasyid, A., Saleh, A., Cangara, H., & Priatna, W. B. (2015). Komunikasi dalam CSR Perusahaan: Pemberdayaan Masyarakat dan Membangun Citra Positif. 31, 507–518.
- Ridwan, & Susanto, S. (2019). Penerapan Aplikasi Slims Akasia dalam Pelayanan Informasi Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Mataram Periode 2019. 1, 33–53.
- Rosilawati, Y., Ilmu, J., Fisip, K., Muhammadiyah, U., Ring, Y. J., & Yogyakarta, R. S. (2006). Employee Branding Sebagai Strategi Komunikasi Organisasi Untuk Mengkomunikasikan Citra Merek (*Brand-Image*). In *Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 6, Issue 3).
- Saraswati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sinaga, D. (2004). Perpustakaan Umum di Indonesia Sebagai Agen Perubahan Sosial (Dian Sinaga).

- Soraya, E., & Sazali, H. (2023). Implementasi CRM (Customer Relationship Management). *11*(1), 2089–5216. <https://doi.org/10.18592/pk.v11i1.9620>
- Susilowati, T., & Suryana, A. (2012). Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Perpustakaan STMIK Pringsewu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. In *Jurusan Sistem Informasi*.
- Taufiq, F. M., Wijaya, D. P., & Rachman, M. R. (2022). Analisis Anggoya Perpustakaan Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung Tahun 2015-2021. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, *24*(2), 170–182. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v24i2.3090>
- Wardiyanti, T. S., Haribowo, P., & Dwi Astuti. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Tiga Serangkai Surakarta. In *Jurnal JOBS* (Vol. 5, Issue 1). <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/jobs>
- Wibisana. (2021). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Promosi Perpustakaan Berbasis Instagram. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Wijaya, D. P., Murti, D. L., & Rachman, M. R. (2022). *Recall dan Precision pada Online Public Access Catalog (OPAC) Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung*. *24*, 81–91.

