

## Penerapan customer relationship management di badan perpustakaan dan kearsipan provinsi Sumatera Barat / Elva Rahmah, Desriyeni, Marlina Marlina

Elva Rahmah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488812&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan Customer Relationship Management (CRM) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat memahami penggunaannya dengan membuat profil pengguna, (2) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mengembangkan layanan berbasis web site, membangun koleksi digital, sebagai pelengkap koleksi tercetak yang dimiliki perpustakaan, (3) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat berinteraksi dengan pengguna melalui tatap muka dan media, (4) cara perpustakaan meraih pengguna melalui promosi dengan cara perpustakaan menawarkan produk dan jasa layanan yang beraneka ragam, sedangkan cara perpustakaan mempertahankan pengguna memberikan kemudahan pendaftaran anggota, kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan dalam prosedur peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dan kemudahan dalam pelayanan informasi lainnya.