

## INTISARI

Perpustakaan SV UGM adalah perpustakaan yang memberikan layanan kepada sivitas akademika yang mempelajari ilmu terapan (diploma). Meskipun teknologi berkembang dan memudahkan orang mencari informasi, namun sivitas akademika SV UGM tetap memanfaatkan layanan Perpustakaan SV UGM. Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (2020-2023) saat dan setelah pandemi Covid-19, jumlah pengunjung dan peminjam koleksi di Perpustakaan SV UGM meningkat. Peningkatan tersebut melatarbelakangi penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh CRM terhadap kepercayaan pemustaka serta sejauh mana pengaruh kepercayaan pemustaka terhadap loyalitas pemustaka di Perpustakaan SV UGM. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik analisis yakni *Path Analysis*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form yang dibagikan kepada 357 mahasiswa SV UGM.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM berhasil meningkatkan kepercayaan pemustaka melalui indikator kapabilitas CRM internal, interaksi dengan pelanggan, dinamika pelanggan, efisiensi operasional, dan metrik bisnis. Dengan kata lain, layanan, fasilitas, serta interaksi antara pustakawan dengan pemustaka di Perpustakaan SV UGM dapat meningkatkan kepercayaan pemustaka. Sementara itu, dengan meningkatnya kepercayaan pemustaka menimbulkan loyalitas pemustaka. Kepercayaan pemustaka dibangun melalui adanya kebaikan hati, integritas serta kemampuan pustakawan. Perpustakaan SV UGM berkomitmen untuk senantiasa memberikan layanan yang optimal agar sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Komitmen tersebut juga menjadi faktor adanya peningkatan kepercayaan pada pemustaka. Pemustaka yang loyal pada Perpustakaan SV UGM akan tetap menggunakan layanan yang diberikan Perpustakaan SV UGM. Dapat disimpulkan bahwa CRM berhasil meningkatkan kepercayaan pemustaka. Peningkatan kepercayaan pemustaka menimbulkan loyalitas pemustaka Perpustakaan SV UGM.

**Kata kunci:** CRM; kepercayaan; loyalitas; Perpustakaan Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada

## ABSTRACT

The SV-UGM Library is a library that provides services to academics studying applied sciences (diplomas). Even though information technology is developing so fast and making it easier for people to find information, the SV-UGM academic community still uses the SV-UGM Library services. In the last 3 years (2020-2023) during and after the Covid-19 pandemic, the number of visitor and borrower of collections at the SV-UGM Library has increased. The increasing number of visitor and borrower collections raises a question what is the cause of the increase. This research aims at determining the influence of CRM on users' trust and the influence of users' trust on users' loyalty to make use the SV-UGM Library. This is a quantitative study with an analysis technique, namely Path Analysis. The data collection technique is carried out by distributing Google-Form questionnaires and are distributed to 357 SV-UGM students.

Based on the results of the study, CRM has succeeded in increasing the users' trust based on the indicators of internal CRM capability, interaction with customers, customer dynamics, operational efficiency and business metrics. In other words, services, facilities, and interactions between librarians and users at the SV-UGM Library can increase users' trust. Meanwhile, the increasing users' trust creates users' loyalty. Librarians' trust is built through the librarians' kindness, integrity, and ability. The SV-UGM Library is committed to continuously providing optimal services to suit the needs of users. This commitment is also a factor in increasing the users' trust. Users who are loyal to the SV-UGM Library will continue to use the services provided by the SV-UGM Library. In conclusion, CRM has succeeded in increasing users' trust. The increasing users' trust creates loyalty among SV-UGM Library users.

**Keywords:** CRM; trust; loyalty; Gadjah Mada University Vocational School Library