

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR GRAFIK DAN DIAGRAM	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Literatur.....	12
2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	12
2.1.2 Kepercayaan Konsumen.....	16
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	18
2.2 Kerangka Berpikir.....	20
2.3 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25

3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4 Pengumpulan Data	28
3.5 Instrumen Penelitian	28
3.5.1 Variabel Eksogen	29
3.5.2 Variabel Endogen	32
3.6 Analisis Data	33
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.6.2 Teknik Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	36
4.1 Gambaran Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah singkat Perpustakaan SV UGM	36
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan SV UGM	38
4.1.3 Struktur, Tugas Pokok, dan Fungsi	39
4.2 Layanan di Perpustakaan SV UGM	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Uji Deskriptif	43
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
5.2.1 Uji Validitas	44
5.2.2 Uji Reliabilitas	47
5.3 Uji Hipotesis	48
5.3.1 Hipotesis 1	49
5.3.2 Hipotesis 2	49
5.4 Pembahasan.....	50
BAB VI KESIMPULAN.....	58
6.1 Kesimpulan	58



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Perpustakaan Sekolah Vokasi
Universitas Gadjah Mada dalam Upaya Membangun Kepercayaan dan Loyalitas**

Dyah Ayu Kusuma Dewandaru, Dr. Silverius Djuni Prihatin, M.Si.; Drs. Ida Fajar Priyanto, M.A., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

6.2	Keterbatasan	59
6.3	Implikasi	59
6.4	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		64
INSTRUMEN PENELITIAN		64
Hasil Olahan Pertanyaan Variabel CRM		68
Hasil Olahan Pertanyaan Variabel Kepercayaan		70
Hasil Olahan Pertanyaan Variabel Loyalitas		71
UJI SPSS		73
UJI WARP PLS		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Perpustakaan.....	1
Tabel 1. 2 Program Studi di Sekolah Vokasi UGM.....	2
Tabel 3. 1 Jumlah Sampel Strata.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	29
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Variabel CRM.....	30
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian Variabel Kepercayaan Pemustaka.....	31
Tabel 3. 5 Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Pemustaka.....	33
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden.....	43
Tabel 5. 2 Tabel Uji Validitas Awal.....	45
Tabel 5. 3 Tabel Uji Validitas yang Terpakai.....	46
Tabel 5. 4 Tabel Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 5. 5 Tabel Analisis Uji Hipotesis.....	49
Tabel 5. 6 Tabel Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tiga Pilar CRM.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3. 1 Model Penelitian	24
Gambar 3. 2 Tabel Sampel Krejcie.....	26
Gambar 3. 3 Interface Kuesioner menggunakan Google Form	28
Gambar 4. 1 Gedung Perpustakaan SV UGM	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 5. 1 Hasil Uji Hipotesis	48

DAFTAR GRAFIK DAN DIAGRAM

Grafik 1. 1 Data Kunjungan Pemustaka Perpustakaan SV UGM (2020-2023).....	6
Diagram 5. 1 Intensitas Kunjungan Pemustaka	50
Diagram 5. 2 Faktor Pendorong Pemustaka Datang ke Perpustakaan SV UGM	51