

DAFTAR PUSTAKA

- Ade K. (2003). *Teknik Penyusunan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan: Suatu Implementasi Studi Retrospektif*. Jakarta: Media Pratama.
- American Library Association. (1983). *Glossary of Library and Information Science*. Chicago, IL: American Library Association.
- Association of Research Libraries. LibQual+TM. Diakses tanggal 20 April 2017 dari <http://www.libqual.org/>
- Boykin, J. (2002). "LibQUAL+TM as a Confirming Resource." *Performance Measurement and Metrics*, (3), 74-77.
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., & Webster, D. (2003). LibQual+TM: Preliminary results from 2002. *Performance Measurement and Metrics*, 4(1), 38-47.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2004). *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Fatmawati, E. (2011). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan FEB UNDIP dengan Metode LibQual+TM [Tesis]*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Fathoni, A. (2006). *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasugian J. (2009). *Dasar-dasar Ilmu perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Heizer, J. dan Render, B. 2004. *Operation Management* (Terjemahan: Dwianoegrahawati Setyoningsih dan Indra Almahdy). Jakarta: Salemba Empat
- International Federation of Library Association. (2001). *The Public library service: IFLA/ UNESCO guidelines for development*. Diakses 27 Desember 2017, <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf>

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Republik Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. Tentang Perpustakaan.*
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Alih bahasa Hendra Teguh, Ronny Rusly dan Benyamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.
- Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQual+® lite" Randomized Control Trial (RCT) [Dissertation]*. Urbana-Campaign, Ill.: University of Illinois at Urbana-Campaign.
- Lukman, S. dan Sugiyanto. (2001). *Sendi-Sendi Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Nasution. (2011). *Metode Research: (penelitian ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, (49), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasolong. (2008). *Faktor Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (1999). *Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2009). *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2011). *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

- Rahayuningsih, F. (2013). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan Metode LibQual+TM (Studi kasus di perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)*[Tesis]. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto & Atik W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sahu, Ashok Kumar. 2007. "Measuring Service Quality in an Academic Library: an Indian Case Study". *Library Review*, 56 (3), 234-243
- Semuel dan Wijaya. (2009). *Persepsi Konsumen*. Semarang: Kanisius Media.
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Siregar, S. (2012). *Statistika deskriptif untuk penelitian: dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarno. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wajdi F. (2011). *Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Dosen: Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*[Tesis]. Depok: Universitas Indonesia.
- Yusuf, T. (1996). *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.