



DAFTAR PUSTAKA

- Akcayir, M., Dundar, H., & Akcayir, G. (2016). What make you a digital native? is it enough to be born after 1980?. *Computer in Human Behaviour*, 60 (7), 435-440.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction market share and profitability. *Journal of Marketing*, 58 (4), 53-66.
- Arifin, N. H. S., & Arifin, H. S. (2004). *Taman dalam ruang*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Association of Research Library. (2012). *Libqual^{+TM}: charting library service quality*. Tersedia di <http://www.libqual.org>. Diakses tanggal 15 Maret 2018.
- Ayuningtyas, A. (2014). *Kualitas layanan di perpustakaan umum kota Madiun (studi deskriptif tentang kualitas layanan dengan menggunakan libqual di perpustakaan umum kota Madiun)*. (Skripsi, Universitas Airlangga Surabaya).
- Barger, P. B., & Grandey, A. A. (2006). Service with a smile and encounter satisfaction: Emotional contagion and appraisal mechanism. *Academy of Management Journal*, 49 (6), 1229-1238.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of customer relationship management*. Yogyakarta: Andi.
- Berawi, I. (2012). Mengenal lebih dekat perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*, 6 (1), 49-50.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30 (2), 7-27.
- Boykin J., Heath, F., & Webster, D. (2002). *Service quality assessment in a digital library environment*. Tersedia di www.arl.org. Diakses pada tanggal 05 Mei 2018.
- Brown, A. (2002). *Multimedia projects in the classroom*. USA: Corwin Press.
- Brown, S. (1994). *500 Tips for academic librarians*. London: Library Association Publishing.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi penelitian kuantitatif komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.



- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2009). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. London: Facet.
- Ching, D. K. (1996). *Arsitektur, bentuk, ruang dan tatanan*. Jakarta: Erlangga.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). Zones of tolerance in perceptions of library service quality: A libqual^{+TM} Study. *Libraries and The Academy*, 3 (1), 113-123.
- Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., & Ismail, F. (2016). Surveying user's perception of academic library service quality: A case study in University Malaysia Pahang (UMP) library. *The Journal of Academic Librarianship*, 42 (1), 38-43.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan sekolah pendekatan aspek manajemen dan tata kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Daulay, N. (2015). Penerapan ilmu psikologi pada perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9 (1), 14-28.
Tersedia di <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewjournal&journal=6390>.
Diakses pada tanggal 20 Maret 2018.
- Davidow, W. & Uttal, B. (1989). *Total Customer service the ultimate weapon*. New York: Free Press.
- Dienillah, I. (2013). *Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan umum kantor arsip dan perpustakaan pemerintah kota Depok*. (Skripsi, Universitas Indonesia Jakarta).
- Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Indonesia. (2004). *Perpustakaan perguruan tinggi: Buku pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Donkai, S., Toshimori, A., & Mizoue, C. (2011). Academic libraries as learning spaces in Japan: Toward the development of learning commons. *The International Information & Library*, 43 (4), 215-220.
- Dwijati, S. (2006). *Upaya meningkatkan kualitas jasa layanan informasi di perpustakaan*. *Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan*. 1(2), 58-63.
- Fatmawati, E. (2011). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan FE UNDIP berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual^{+TM}*. (Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta).



- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56 (1), 6-21.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handari, B. (2016). Kontribusi perpustakaan terhadap upaya peningkatan kualitas perguruan tinggi. *Libraria*, 4 (1), 152.
- Harisanty, D., & Khotijah, S. (2015). Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan (libqual) di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya. *Record and Library Journal*, 1(2), 254-264.
- Harland, P. C. (2011). *The learning commons: Seven simple steps to transform your library*. California: Libraries Unlimited.
- Hellier, K. P., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Online servicescapes, trust, and purchase intentions. *Journal of Marketing*, 24(3), 1726-1800.
- Ihsanuddin, M. (2005). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna*. (Tesis, Universitas Indonesia Jakarta).
- Istiana, P. (2016). *Kreatifitas pustakawan pada era digital dalam menyediakan sumber informasi bagi generasi digital native*. (Prosiding, Seminar Nasional Jawa Barat).
- Ikatan Pustakawan Indonesia. (2006). *Kode etik pustakawan Indonesia*.
- Ikatan Pustakawan Indonesia. (2007). *Kode etik pustakawan Indonesia*.
- Indah, R. N. (2017). *Pengaruh akses informasi dan ketersediaan koleksi terhadap knowledge sharing dosen di perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST) Yogyakarta*. (Tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Jannah, L. M. & Prasetyo, B.. (2014). *Metode Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khaerah, U. (2016). *Upaya pustakawan dalam memahami karakter pemustaka untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Kline, J. P., Donohue, K. F., & Lang, A. R. (2001). A multi-level analysis of drinking's appetitive motives and consequences. *Psychophysiology*, 38 (1), 57-60.
- Kotler, P. (1994). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan*



pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

Kuh, G. D. (2003). *The role of the academic library in promoting student engagement in learning*.

Tersedia di <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl>. Diakses pada tanggal 5 Juni 2018.

Kulle, J. (2016). Pengaruh pemanfaatan layanan perpustakaan terhadap prestasi belajar mahasiswa di Universitas Hasanuddin. *Libraria*, 4 (1), 152-153.

Kumalawati, D., & Wahyuni, H. I. (2014). *Learning commons sebagai upaya perpustakaan perguruan tinggi menghadapi perubahan perilaku generasi internet*. (Prosiding, Forum

Pustakawan Perguruan Tinggi Jawa Timur).

Kurnia, B. E. (2017). *Kecemasan di perpustakaan (library anxiety) mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Gadjah Mada*. (Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta).

Kusumawati, I. (2011). *Perancangan ulang meja dan kursi baca berdasarkan aspek fungsi dan kenyamanan sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan (studi kasus di Kantor Arsip dan Perpustakaan kabupaten Klaten)*. (Skripsi, Universitas Sebelas Maret Solo).

Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: "The libqual^{+TM} lite" randomized control trial*. (Disertasi, University of Illinois Urbana).

Kyrillidou, M. (2010). Does using item sampling methods in library service quality assessment affect zone of tolerance boundaries? a libqual^{+TM} lite study. *International Conference*, 6 (5), 25-28.

Lasa, H. S. (1994). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Lasa, H. S. (2005). *Manajemen perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

Marliani, Y. (2013). Tinjauan terhadap keberadaan bahan pustaka di rak dan di dalam database digilib perpustakaan universitas negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 2 (1), 348-349.

Martoatmojo, K. (2011). *Pelayanan bahan pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

McDonald, A. (2006). The ten commandments revisited: The qualities of good library space. *Liber Quarterly*, 16 (2), 1435-5205.

Moses, C. L. Olaleke, O., Oluwafunmilayo, A. M., Gbenga, A. M., Olokundun, M., & Deborah, A. (2016). Perceived service quality and user satisfaction in library environment. *Asian Journal of Information Technology*, 15 (1), 18-25.

Tersedia di



<http://docs.drive.com/pdfs/medwelljournals/ajit/2016/18-25.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Mei 2018.

Musa, Z., Watada, J., & Hirano, H. (2008). Building a comfortable space fitting to human behaviours through biopsy information. *IC-MED*, 2 (2), 141-151.

Noerhayati. (1987). *Pengelolaan perpustakaan*. Bandung: Alumni.

Nurlela dan Maksum. (2004). Akses informasi dan persepsi peserta diklat terhadap jasa perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 13 (2), 33-40.

Nurmalina. (2011). *Layanan perpustakaan perguruan tinggi: Kajian dramaturgi di perpustakaan IAIN Raden Fatah Palembang*. (Tesis, Universitas Indonesia Jakarta).

Oblinger, D. G., & Oblinger, J. L. (2005). *Is it age or IT: First step toward understanding net generation in educating the net generation*. Tersedia di <https://www.educause.edu/research-and-publications/books/educating-net-generation/it-age-or-it-first-steps-toward-understanding-net-generation>. Diakses pada tanggal 05 Juli 2018.

Perdani, N. S. P. (2017). *Analisis kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan umum kota Yogyakarta*. (Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta).

Perpustakaan Nasional RI. (2010). Undang-undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.

Prasetyo, B. & Jannah, L. M. (2013). *Metode penelitian kuantitatif: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.

Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On The Horizon*, 9 (5), 1-6.

Qalyubi, S. (2007). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Rahayu, A., & Rahmah, E. (2013). Kegiatan penyiangan bahan pustaka (weeding) di perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 2 (1), 13-14.

Rahayuningsih, F. (2013). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode libqualTM (studi kasus di perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)*. (Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta).



- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka: Menggunakan metode libqual^{+TM}*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rofiurrutab & Rohmiyati, Y. (2015). Analisis kualitas layanan internet berdasarkan metode libqual^{+TM} di UPT perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5 (4), 11-12.
- Santoso, S. (2010). *Statistik multivariat*. Jakarta: Gramedia.
- Sapri, M. (2011). Measuring performance for classroom facilities. *International Conference on Sociality and Economics Development*, 10 (1), 84-86.
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, kepastakawanan dan pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugana, J. G. (2011). Weeding: Membuat akses koleksi lebih baik. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 11 (1), 15-19.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. (2010). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supanti, T., Saptari, J., & Marpaung, F. (2013). Validasi data katalog perpustakaan PUSPAR UGM. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9 (2), 32-43.
- Suryabrata, S. (1991). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sutarno, N. S. (2004). *Manajemen perpustakaan: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama.



- Sutarno, N. S. (2005). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sutarno, N. S. (2006). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, W. (2016). *Organisasi informasi perpustakaan*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suyanto, B. (2005). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Suyanto, B. (2013). *Metode penelitian sosial*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2003). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tunde, O. K., & Issa, A. R. (2013). The quality of Nigerian higher education and the funding of library resources. *Ozean Journal of Social Sciences*, 6 (2), 43-54.
- Widyahany, R. (2017). *Kualitas layanan prima di perpustakaan*. Tersedia di <http://dispusip.jakarta.go.id/?p=4511>. Diakses pada tanggal 20 Mei 2018.
- Wince, E. (2017). Kajian pentingnya stock opname dalam pengembangan koleksi perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan STAIN Curup*, 1 (1), 79-88.
- Yulia, Y., & Gristinawati, J. (2009). *Pengembangan koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yulia, Y. (2010). *Pegembangan koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yusoff, N. S. M., Sapri, M., & Shahril, M. (2011). Measuring performance for classroom facilities. *International Conference on Sociality and Economics Development*, 10 (1), 84-86.