

## DAFTAR PUSTAKA

- Cravens, David W., (1996), *Strategic Marketing*, The Mc Graw Hill Companies, Inc, North America
- Daldjoeni, N., (1997), *Geografi Baru Organisasi Keruangan Dalam Teori dan Praktek*, Alumni, Bandung.
- Gasperz, V., (2001), *Total Quality Management*. Edisi Perdana, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadisewoyo, Soemarno, 1985, "Perpustakaan Umum Sebagai Lembaga Pendidikan Masyarakat dan Hubungannya dengan Pendidikan Formal," *Bulletin Bina Pustaka*, 56 (10): 11-7.
- Glen, N.D, Taylor, P.A, & Weaver, C.N, 1997, Age and Job Statisfaction Among Males and Females: A Multivariate, Multisurvey Study, *Journal of Applied Psychology*, 62, 388-193.
- Handoko, TH, 1995, *Manajemen*, Edisi ke 2, BPFE, Yogyakarta
- Hartshorn, T.A, 1980, *Interpreting the city: An urban geography*. John Wiley & Sons. Canada
- IFLA, 1995, "UNESCO Public Library Manifesto 1994, " *IFLA Journal 21 (1)*.pp.66-68.
- Kotler, Philip, *Dasar dasar Pemasaran*, Edisi ketiga, Terjemahan Wilhelmus W. Bokowatun. SE, Jilid I, Intermedia, Jakarta, 1987.
- Kotler, Philip, Somkid Jatusripitak, Suvith Maesincee, (1997), *Pemasaran Keunggulan Bangsa, Pendekatan Strategis Untuk Membangun Kekayaan Nasional*, Penerbit Victory Jaya Abadi, Jakarta.
- Kotler Philip, and Gary Amstrong, 2001, *Principles of Marketing*. Prentice Hall Int, Inc., ninth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Murison, W.J, 1998, *The Public Library: it's origins, purpose and significance*. 3rd ed. London: Clive Bingley.
- Moenir, H. AS, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta
- Nasution, Sudariyah, 1985, "Perkembangan Perpustakaan Umum Saat Tinggal Landas: prospektif pelayanan perpustakaan umum," *Pembimbing Pembaca*, 7 (4) Juli: 344-5.



Pawitra, Dedy, (1993), *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik*, Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya, Volume I, Nomor 1 th. 1993 hlm. 1-9, Jakarta.

Pawit, M. Yusuf, 1991, *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*, Binacipta, Bandung.

Rohanda, 1987, "Mayarakat dan Perpustakaan," *Pembimbing Pembaca*, 10 (6) Oktober: 10 27-30.

Sulistyo-Basuki, 1991, *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia

Supranto, J., (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono, ( 2006 ), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung, Indonesia.

Tjiptono Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, 1997, *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta.

Usmara, A., (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Penerbit Amarabooks, Jogjakarta.

Zeithaml, Parasuraman & Berry ( 1990 ), *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perseptions and Expectations*. The Free Press Collier Macmillan Publihers, USA.

\_\_\_\_\_, *Peta Administrasi Yogyakarta* dalam website <http://www.jogjakota.go.id/>  
hari Rabu tanggal 25 Pebruari 2009 jam 14.46 WIB

\_\_\_\_\_, *Sruktur Organisasi* dalam website <http://www.badanperpusda-diy.go.id/>  
hari Rabu tanggal 25 Pebruari 2009 jam 14.50 WIB