

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Hartono, Jogyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Ed. Rev., Cet. 13. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyo. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi antar manusia (edisi kelima)*. Jakarta: Professional Books.
- Dey, T. 2012. Cybrarian: the librarian of future digital library. *International Journal of Information Dissemination and Technology*, [e-journal]. Proquest.
- Ekaningsih, Elisa. 2006. *Upaya Meningkatkan Peran Pustakawan dalam Jasa Layanan Informasi*. Medan: USU Repository. <http://library.usu.ac.id/download/fs/06012425.pdf> di akses tanggal 6 Maret 2016
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. 2014. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Ed.2. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Hardjana, A.M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Jakarta: Kanisius.
- Indonesia, Undang - Undang. 2007. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Indonesia. Undang - Undang. 2012. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Ikatan Pustakawan Indonesia. 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Irawan, Hadi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kartini. 2008. *Makalah: Kebijakan pengembangan perpustakaan*. Jakarta: Rapat Koordinasi Pengembangan Perpustakaan dan Tim Penilai pada tanggal 23-24 Juli 2008.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh [et.al.]. Jakarta: Prenhallindo.
- Lasa, Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka.
- Mony, Farida. 2012. *Peran Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi dalam Manajemen Strategik pada Organisasi Pemerintah Provinsi Maluku*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Muhammad, Arni. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muwafik. 2010. *Publik Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Natasha, Amelia. 2011. Tesis: *Pengaruh Kompetensi Personal dan Kompetensi Sosial Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada PT. bank OCBC NISP di Malang)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nimran, Umar. 1997. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media.

- _____. 2009. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Laros.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamungkas, Lucky Dewi. 2015. Skripsi: *Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Pattanduk, Edy. 2012. Disertasi: *Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Keadilan Prosedural dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesejahteraan Sosial dan Masyarakat Terisolir Propinsi Papua*. Malang: Universitas Brawijaya
- Pradipta, Caesar Vioniken. (2012). Skripsi: *Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Putri, Luh Ayu Surya Eka. 2013. Skripsi: *Pengaruh Servicescape dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Wisata Eco Green Park Batu*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Qulyubi, Shihabudin dkk, 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih. 2013. *Analisis kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual™ (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)*. Yogyakarta: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan & Kuncoro, Engkos Achmad. 2010. *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur) Lengkap dengan Contoh Tesis dan Perhitungan SPSS 17.0*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V., dan D. Mulyadi. 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Ed. 3. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruky, Achmad S. 2003. *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN.
- Singer, Paula M. & Griffith, Gail. 2010. *Succession Planning in the Library: Developing Leaders, Management Change*. Chichago: American Library Association. (e-book).
- Sirait, Justine T. 2002. *Memahami Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Grasindo.
- Siregar, A. Ridwan. 2004. *Perpustakaan : Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: Usupress.
- Soutter , Jennifer Lyn. 2013. *Academic Librarian Competency as Defined in the Library and Information Science Journal Literature of 2001–2005 and 2011*. vol. 8, no. 1
- Spencer, Lyle, M.Jr. dan Signe M.Spencer. 1993. *Competence at Work*. New York: John Wiley&Sons, Inc.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. 1984. *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills: Sage.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cet.15. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suranto, Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Surip, Muhammad. 2011. *Teori Komunikasi: perspektif teoritis teori komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Ed.Rev. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutrisno, E. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2003. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Universitas Negeri Malang. 2016. *Statistik Universitas Negeri Malang (UM) Tahun 2011-2015*. Malang: Universitas Negeri Malang.

Wood, Julia T. 2013. *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* .
Diterjemahkan oleh Rio Dwi Setiawan. Jakarta: Salemba Empat.

Wulan, Bitasrining. 2011. Skripsi: *Pengaruh Kompetensi Petugas Customer Service Representative (CSR) terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Consumer Service Area (CSA) Malang*.
Malang: Universitas Brawijaya.

Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori – Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.