

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Et all. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan; Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuskan Pelanggan*. Malang : Bayumedia
- Cook, C.F.M., and Heath. 2001. "LibQual: Service Quality Assessment in Research Libraries." *IFLA Journal*. 27 (4): 264-268
- Creswell, John W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damayanti, Astuti. 2006. *Evaluasi Kualitas Layanan CD ROOM di PUSTAKA dengan Metode LIBQual+TM*. Tesis, Jakarta: Program Pascasarjana Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 1979. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Dwijati, Siti. 2006. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi Diperpustakaan*. Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan, Perpustakaan Universitas Airlangga. 1 (2): 58-62.
- Effendy, Onong Uchyana. 1986. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan: dari ServQual ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Goesh dan Davis. 1994. *Pelayanan Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Rineke Cipta.

- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: GM Indonesia
- Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elek Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2008. *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM.
- Kotler. Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. : Analisa, Perencanaan, Implikasi dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta : Prenhallindo.
- Kurniawan, Deny. 2008. *Tabel Distribusi dilengkapi Metode untuk Membaca Tabel Distribusi*. Forum Statistika. Dapat diakses melalui <http://ineddeni.wordpress.com> Diakses pada hari Jumat, 11 Desember 2015 jam 09.10 WIB
- Lasa, HS. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Cet. 1. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lasa, HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Cet 1. Yogyakarta: Gama Media.
- Lea. 2007. *Kepuasan Pelanggan Sepenuhnya = Total Customer Satisfaction*. 2007.<<http://punyalea.blogspot.com/2007/10/kepuasan-pelanggan-sepenuhnyatotal.html>> diakses 25 april 2011.
- Mahmudin, 2006. *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (<http://www.ipi.or.id/unpas/materio-07-06-unpas-rev.doc>) 29 april 2011.
- Mellon, Constance A. 1986. Library Anxiety: A Grounded Theory and its Development. *College and Research Libraries*. 162 (March): 160-165
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Perpustakaan Nasional RI. 1999. *Pedoman Umum Pengelolaan koleksi perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Priyanto, Ida Fajar. 2015. Fasilitas dan Standar Baru Perpustakaan. Makalah Seminar Nasional di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta pada hari Kamis tanggal 15 Oktober 2015.
- Proboyekti, Umi. 2013. *Literasi Informasi: Bukan Informasi Basi*. (<http://sambungjaring.blogspot.co.id/2013/12/literasi-informasi-bukan-informasi-basi.html#more>) 9 Februari 2016.
- Proboyekti, Umi. 2013. *Literasi Informasi: Evaluasi Sumber Informasi dari Aplikasi Web 2.0*. (<http://sambungjaring.blogspot.co.id/2013/12/literasi-informasi-evaluasi-sumber.html>) 9 Februari 2016.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. 2015. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- , 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Saleh, Abdul Rahman dan Yuyu Yulia. 1996. *Pengelolaan Terbitan Berseri*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi. 1 (1): 30.
- Saputro, Erland Cahyo. 2009. *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*. Tesis. Jakarta: Program Magister Ilmu Perpustakaan. Universitas Indonesia.
- Saputro, Erland Cahyo. 2009. *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*. Tesis. Jakarta: Program Magister Ilmu Perpustakaan. Universitas Indonesia.

- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran (terjemahan)* edisi 7, jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. 1999. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: IPB Press dan MMA IPB
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah. 2006. *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian*. Jurnal Perpustakaan Pertanian. 15 (2): 33-34.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Dina, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offsed.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi Offsed.
- Tohirin. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling: Pendekatan Praktis untuk Peneliti Pemula dan Dilengkapi dengan Contoh Transkrip Hasil Wawancara serta Model Penyajian Data*. Jakarta: Rajawali.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.