

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhattacharjee, A., 2001. *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation Confirmation Model*, MIS Quarterly Vol 25 no 3., p.351-370.
- Cook, C., Heath, F., and Thompson, B., 2003. "Zones of Tolerance" in *Perceptions of Library Service Quality: A LibQUALTM Study*, Portal: Libraries and The Academy, Volume 3, No. 1: 113-123
- Cook, S., 2011. *Customer Care Excellence: How To Create an Effective Customer Focus – 6th ed*, London: Kogan Page.
- Crawford, J., 2000. *Evaluation of Library and Information Services – second edition*, London: Aslib.
- Fatmawati, E., 2012. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode LibQUALTM*. Tesis. Program Manajemen Informasi Perpustakaan-MIP, Kajian Budaya dan Media: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- _____, 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL ke LibQUALTM*, Jakarta: Sagung Seto.
- Gatten, J.N., 2004. "Measuring Consortium Impact on User Perception: OhioLINK and LibQUALTM", *The Journal of Academic Librarianship*", Volume 30, No 3: 222-228
- Hamdi, AS., 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Istiana, P., 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Jumanto. 2013. *Analisa Kesenjangan Persepsi Tentang Kualitas Layanan Internal Antara Harapan dan Pelaksanaan: Studi Kasus pada Direktorat Jenderal Perkeretaapian.*, Tesis: Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Edisi 6, Prentice Hall International, Inc.
- 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: University of Illinois.Urbana. Illinois*.
- Motiang, I.P., et.al. 2014. *An Evaluation of User Satisfaction With Library Services at The University of Limpopo, Medunsa Campus (Medical University of Southern Africa), Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*. Vol 3 (11); June 2014. p 41-58.
- Nisfiannoor, Muhammad., 2009. *Pendekatan Statistik Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nugroho, E. H., 2008. *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta*, Tesis: Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

- Oliver, R. L., Balakrishnan, P. V. S., and Barry, B. 1994. "Outcome Satisfaction in Negotiation: A Test of Expectancy Disconfirmation," *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (60:2), pp. 252-275.
- Powell, R.R and Connaway, LS., 2010. *Basic Research Methods for Librarians-fifth ed*, Santa Barbara. CA: Libraries Unlimited.
- Qalyubi, S., Purwono., Lasa HS., 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga
- Rahayuningsih. 2013. *Analisa Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQUAL+TM (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)*. Tesis. Yogyakarta: Program Magister Informasi dan Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Samosir, ZZ., 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Volume 1, Nomor 1, Juni 2005.
- Santoso, S., 2010. *Statistik Multivariat, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Saputro, Erland Cahyo. 2009. *Analisa Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta)*. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Singarimbun, M dan Effendi, S., 2011. *Metode Penelitian Survei – edisi revisi*. Jakarta: LP3ES
- Siregar, S., 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, kepastakawanan, dan pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono., 2013. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan cetakan 1*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2010. *Metode Penelitian edisi 1*. Jakarta: Penaku.
- Surtiawan, Dwi. 2006. *Kepuasan Pemakai dan Peingkatan Kualitas Berbasis Pemakai: Pendekatan Manajemen Pemasaran sebagai Paradigma Baru Perpustakaan*. Artikel Peserta Lomba Penulisan Karya Tulis Ilmiah Bagi Pustakawan Tahun 2006. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sutarno NS., 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Thong, J.Y.L. and Yap, C.S. 1996. *Information Systems Effectiveness an User Satisfaction Approach*. Information Processing and Management. Vol 32 (5), p 601-610.
- Umar, H., 2002. *Evaluasi Kinerja Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H., 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Woodward, J., 2009. *Creating The Customer-Driven Academic Library*. Chicago: American Library Association.
www.libqual.org, diakses pada Januari 2016
- Yu, Fei. 2006. *User's Emotional and Material Satisfaction At The Micro/Macro Levels in An Academic Library*. USA. University of Pittsburg.
- Zeithaml, V.A. dan Bitner, M.J., 2003. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V.A. dan Parasuraman, A., 1990. *Delivering Quality Service*. London: Collier Macmillan Publisher.