

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. *et al.* (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ali, Amjad. (2004). *Glossary of Library and Information Science*. New Delhi: Ess Ess Publications.
- Basuki, Sulistyono. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto, Haji. (2007). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dhiman, Anil Kumar. (2008). *A Handbook of Special Libraries and Librarianship*. New Delhi: Ess Ess Publications.
- Harsana, Lasa. (1994). *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: Sirkulasi, Referensi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. (2010). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Katz, William A. (1987). *Introduction to Reference Work Volume I*. New York: McGraw Hill.
- Komaruddin dan Yooke Tjuparmah S. Komaruddin. (2002). *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marknesis, Tim. (2009). *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis.
- Martoatmodjo, Karmidi. (2009). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Purwono dan Sri Suharmini. (2008). *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman. (2011). *Pustakawan Inspiratif*. Bandung: MQS Publishing.
- Suherman. (2009). *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: MQS Publishing.
- Sumardji. (1992). *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sundayana, Rostina. (2010). *Statistika Penelitian Pendidikan*. Garut: STKIP Garut Press.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, M. Chabib. (2001). *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tika, Moh. Pabundu. (2008). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Trimono, Soejono. (1997). *Buku Panduan untuk Mata Kuliah Reference Work dan Bibliography*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Skripsi
- Kartasasmita, Komariah. (2005). *Kontribusi Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Pasundan*. Tesis FIP UPI: Tidak Diterbitkan.
- Kurnia, Bayu. (2012). *Tanggapan Pengguna (Mahasiswa) Perpustakaan CISRAL mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan CISRAL*. Skripsi FIKOM UNPAD: Tidak Diterbitkan.
- Sulistiyorini, Junita. (2004). *Persepsi Pemakai terhadap Karakteristik Tingkah Laku dan Kemampuan Pustakawan Rujukan dalam Memberikan Layanan Rujukan di UPT Perpustakaan IPB*. Skripsi FIB UI: Tidak Diterbitkan.

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Publikasi Departemen

Departemen Pendidikan Nasional. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman Edisi Ketiga*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Surat Kabar

A, Dheka Dwi. (2010). "Tingkatkan Pelayanan CISRAL UNPAD". *Pikiran Rakyat* (2 Oktober 2010).

Sumber Online

Menteri Pembinaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pembinaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. [Online]. Tersedia: <http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan-rb/file/216-kepmenpan-2003-no-063?start=50> [15 Maret 2013].

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. [Online]. Tersedia: http://kelembagaan.pnri.go.id/Digital_Docs/homepage_folders/activities/highlight/ruu_perpustakaan/pdf/UU_43_2007_PERPUSTAKAAN.pdf [21 Juni 2011].

Tambusai, Azhary. (2007). *Koleksi Rujukan di Perpustakaan*. [Online]. Tersedia: http://www.google.com/univ_sumut/pdf/koleksi_rujukan.pdf [26 November 2011].

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu