

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L. (2008). *Service excellence : competing through competitiveness*. Bandung : Alfabeta
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang, R.I. (2005). *Kepuasan pelanggan*. Jakarta : Gramedia
- Azwar, S. (2005). *Sikap manusia teori dan pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bafadal, I. (2009). *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Bavakutty & Majeed. (2005). *Methods for measuring quality of libraries*. New Delhi : Ess Ess Publication
- Bungin, M. B. (2005). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Darmono. (2007). *Perpustakaan sekolah*. Jakarta : Grasindo
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual*. Jakarta : Sagung Seto
- Hermawan, R. & Zulfikar. (2006). *Etika kepustakawanan*. Jakarta : Sagung Seto
- Lasa, HS. (1994). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Nawawi, H.H. (2001). *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Noerhayati, S. (1998). *Pengelolaan perpustakaan*. Bandung : Alumni
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Riduwan. (2009). *Metode dan teknik menyusun proposal penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sjahrial-Pamuntjak, R. (2000). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*. Jakarta : Djambatan
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, kepustakaan dan pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius

- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2014). *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Utama
- Sutarno, NS. (2006). *Manajemen perpustakaan : suatu pendekatan praktis*. Jakarta : Sagung Seto
- Suwarno, W. (2010). *Ilmu perpustakaan dan kode etik pustakawan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Tjiptono, F.(2012). *Service management, mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi
- _____. (1996). *Strategi pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- _____. (2005). *Prinsip-prinsip total quality service (TQS)*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, F & Anastasia, D. (2001). *Total quality management (TQM) edisi revisi*. Yogyakarta : Andi
- _____. (2003). *Total quality management*. Yogyakarta : Andi
- _____. (2007). *Service, quality, & satisfaction* edisi 3. Yogyakarta : Andi

TERBITAN PEMERINTAH

- Direktorat Pendidikan Tinggi. (2004). *Perpustakaan perguruan tinggi*: Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Perpustakaan Nasional R.I. (1999). *Pedoman umum pengelolaan koleksi perpustakaan perguruan tinggi*. Jakarta : Perpustakaan Nasional R.I
- Perpustakaan Perguruan Tinggi. Dalam Rancangan Standar Nasional Indonesia (RSNI 4). Badan Standarisasi Nasional (BSN)
- Peraturan Pemerintah Undang-Undang nomor 43 Tahun 2007 tentang
Perpustakaan

INTERNET

Association of Research Libraries, "LibQUAL^{+TM} : Chariting Library Service Quality. www.libqual.org

Cook, C. dkk. (2009). *LibQual+Lite : Spring 2008 Survey*. Texas. Association of Research Libraries/Texas A&M University. eBook diakses dari <http://library.manoa.hawaii.edu>)

Hubbard, W. & Donald, E. (2005). *Assessing Library Services with LibQUAL^{+TM} : Case study*. *The Southeastern Librarian*: vol.53, Iss.1, article 9. diakses dari <http://digitalcommons.kennesaw.edu/seln/vol53/iss1/9>

Kyrillidou, M. & Amy, Y. (2014). *Library Survey Introduction*. Dalam *Association of Research Library*. Diakses dari https://www.libqual.org/document/LibQual/Publications/2014/2014/ALA_Philadelphia_surveyintro.pdf

Martila, J.A & James, J.C. (1977). Importance-performance analysis : *Journal of marketing*, 41 (2), hlm. 77-79

SKRIPSI DAN THESIS

Adin, A. (2012) . *Pengaruh Kualitas Layanan Referensi menggunakan LibQUAL^{+TM} Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya*. (Skripsi). Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Margana, H. (2011). *Analisis Kualitas Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia berdasarkan model LibQUAL^{+TM}*. (Thesis). Universitas Padjajaran, Bandung.

Pangestu, A. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan*. (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.