

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Artikel Jurnal

- Achmad, dkk. (2012). *Layanan cinta perwujudan layanan prima perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Arifin, Zainal. (2011). *Penelitian pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar – dasar pelayanan prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Devi, Puspitasari & Rina Rosmawati. (2010). *Pelayanan prima (Service Excellent) SMK Bisnis dan Manajemen*. Jakarta : CV Arya Duta.
- Hermawan, Rachman & Zulfikar Zen. (2006). *Etika kepustakawanan: Suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen pemasaran, edisi ketiga belas Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Susanto, A.B. (2000). *Manajemen pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lasa, Hs. (2009). *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Rahmayanty, Nina. (2012). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. (2012). *Belajar mudah penelitian: untuk guru-karyawan dan peneliti pemula*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. (2011). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*.

- Sudarsono, Blasius. (2006). *Antologi kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2003). *Metodologi penelitian pendidikan: Kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metodologi penelitian : Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno, NS. (2006) *Manajemen perpustakaan suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Suwarno, Wiji. (2010). *Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan*. Jakarta: Ar-Ruzz Media
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2007) *Service, quality & satisfaction* edisi 2. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Triyono. (2013). *Metodologi penelitian pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Nurlela dan Maksum. (2004). Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 13 (2), hlm. 33-40. [Online]. Tersedia di: <http://eprints.rclis.org/6536/1/akses-informasi.pdf>. [Diakses pada 30 Juni 2015].
- Ernawati, Endang. (1998). Pelayanan Prima sebagai strategi pemasaran jasa dokumentasi, informasi dan perpustakaan. *Jurnal Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan*, 23 (4), hlm. 40 – 47. [Online]. Tersedia di <http://pdii.lipi.go.id/baca/index.php/baca/article/view/144>. [Diakses pada 13 Desember 2014]

Sumber Skripsi

Hamdayani, Masitoh. (2013). *Pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di Centre Of Information Scientific Resources and Library (CISRAL) Universitas Padjajaran (Studi Deskriptif terhadap pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Ulfanath, Masitoh. (2013). *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung. (Penelitian Pada Pelanggan PDAM Wilayah Bandung Utara)*. (Skripsi). Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Maharani, Fitria. (2014). *Pengaruh promosi dan minat baca terhadap kunjungan pemustaka ke perpustakaan SD Salman Al Farisi Bandung*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Isnanda. (2014). *Hubungan antara promosi perpustakaan dengan pemanfaatan bahan perpustakaan di perpustakaan masjid PUSDAI Jawa Barat. (Studi Deskriptif terhadap pengunjung di perpustakaan masjid PUSDAI Jawa Barat)*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Peraturan Perundang-undangan

Departemen Pendidikan Nasional RI. (2005). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Perpustakaan UPI. (2013). *Informasi Layanan Perpustakaan: Library Services Information*. Bandung: Perpustakaan UPI.

Perpustakaan Nasional RI. (2011). *Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan*. Jakarta: Perpustnas RI.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan

dan Perorangan lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

Sumber Online

Akli, Zul. (2012). *Strategi pemberdayaan pustakawan dalam mewujudkan layanan prima di perpustakaan*. Sidang Pengukuhan Pustakawan Utama. Perpustakaan Nasional RI. [Online]. Tersedia di: [http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato_Ilmiyah_Zul_Akli_\(Final\).pdf](http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato_Ilmiyah_Zul_Akli_(Final).pdf). [Diakses 8 Agustus 2015].

Kukuh, Silvester. (2009). *Pengaruh variabel pelayanan Prima terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)*. (Skripsi). Fakultas Manajemen, Universitas Gunadarma, Jakarta. [Online]. Tersedia di: http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2009/Artikel_11205157.pdf. [Diakses 14 Desember 2014].

Suryanthy. (2013) *Pelaksanaan pelayanan prima pada Badan Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara*. (Tesis). Fisipol Unmul, Samarinda. [Online]. Tersedia di: [http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Suryanthi%20\(09-05-13-05-35-49\).pdf](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Suryanthi%20(09-05-13-05-35-49).pdf).,[Diakses pada 17 Desember 2014].

Tamara, Leli. (2014). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. (Tesis). Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor. [Online]. Tersedia di: <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/72897>. [Diakses pada 24 Juli 2015].

Bumi Siliwangi, IsolaPos.com. (2014). *Kegaduhan di Perpustakaan UPI Sulit Ditangani*. Bandung: IsolaPos. [Online]. Tersedia di: <http://isolapos.com/2014/05/kegaduhan-di-perpustakaan-upi-sulit-ditangani/>.,[Diakes pada 20 Mei 2015].