

DAFTAR PUSTAKA

Kelompok Buku:

- Alvite, L & Barrionuevo. (2011). *Libraries for users: services in academic libraries*. UK: Chandos.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, I. (2010). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- DIKTI. (2004). *Buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi*. Jakarta: DIKTI.
- Gea & Wulandari. (2005). *Relasi dengan dunia: alam, IPTEK dan kerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hermawan & Zen. (2010). *Etika kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Kotler. (2009a). *Manajemen pemasaran: Jilid 1 Ed.13*. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2009b). *Manajemen pemasaran: Jilid 2 Ed.13*. Jakarta: Erlangga.
- Lasa, HS. (1994). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan: sirkulasi, referensi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lukman & Kustantyana. (2012). *Manajemen penerbitan jurnal ilmiah*. Jakarta: Sagung Seto.
- Mustafa, B. (2009). *Promosi jasa perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Riduwan. (2008). *Metode dan teknik menyusun tesis*. Alfabeta: Bandung.
- Sinaga. (2009). *Mengelola perpustakaan sekolah*. Bandung: Bejana.
- Sudarsana & Bastiano. (2007). *Pembinaan minat baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno, NS. (2006). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Umar, H. (2008). *Desain penelitian MSDM dan perilaku karyawan: paradigm positivistik dan berbasis pemecahan masalah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa: desain servqual, QFD, dan Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta: Indeks.

Kelompok Skripsi dan Tesis:

Fitria. (2014). Pengaruh promosi dan minat baca terhadap kunjungan pemustaka ke perpustakaan SD Salman Al Farisi Bandung.

Kelompok Perundang-undangan:

Indonesia. Perpustakaan Nasional. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Kelompok Internet:

Irawan, H. (2003). *Indonesian costumer satisfaction: membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICOSA*. [Online] Diakses dari https://books.google.co.id/books?id=5DpVIT_ypBkC&pg=PA10&dq=kualitas+pelayanan+adalah&hl=id&sa=X&ei=JSIMVc-sKtiXuATqqYGgDA&ved=0CD8Q6AEwCDgK#v=onepage&q=kualitas%20pelayanan%20adalah&f=false

Pandu Negara, Soraya. (2012). *Kepuasan pemustaka terhadap layanan pemerintah kota administrasi Jakarta Barat*. [Online]. Diakses dari lib.ui.ac.id/file?file=digital/20312361...Kepuasan%20pemustaka.pdf.

Rangkuti, F. (2006). *Measuring customer satisfaction*. [Online] Diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=1aQqbP6MNJoC&pg=PA1&dq=kepuasan+pelanggan&hl=id&sa=X&ei=7zFMVf22K4uBuwTYIIH4Aw&sqi=2&ved=0CDIQ6AEwBQ#v=onepage&q=kepuasan%20pelanggan&f=false>

Rossela. (2010). *Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai perpustakaan STT-PLN Jakarta*. [Online]. Diakses dari repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/91727-ROSSELA-FAH.pdf

- Rodin, R. (2011). *Kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup)*. [Online]. Diakses dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20278432...Kepuasan%20pemustaka...pdf>
- Simangunsong, V. (2009). *Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan Universitas Negeri Medan*. Medan. [Online]. Tersedia di: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/16409>
- Sitinjak dkk. (2004). *Model matriks konsumen untuk menciptakan superior customer value*. [Online] Diakses dari https://books.google.co.id/books?id=SPQdixIwYh4C&pg=PA6&dq=menurut+kotler+tingkat+kepuasan+konsumen&hl=id&sa=X&ei=CsuUVbLjBteVuATlypJ4&redir_esc=y#v=onepage&q=menurut%20kotler%20tingkat%20kepuasan%20konsumen&f=false