

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S.(2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Edisi revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arief, M.(2007).*Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan ; Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Bayumedia.
- Fatmawati, E.(2013).*Mata baru penelitian perpustakaan dari ServQual ke LibQUAL+TM*.Jakarta: Sagung Seto.
- Irawan, H.(2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo
- Tjiptono, F dan Chandra, G.(2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A.(2008). *Manajemen pemasaran jasa ; Edisi 2*.Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetyo, B.(2005).*Metode penelitian kuantitatif*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rahayuningsih, F. (2015).*Mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riduwan.(2009). *Belajar mudah penelitian untuk guru-karyawan dan peneliti pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2012).*Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*.Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono.(2014).*Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d)*.Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto, Wahyu dan Ahmad, H.(2008).*Teknologi informasi perpustakaan*.Jakarta : Kanisius.
- Sutardji dan Maulidyah, S.(2006). *Analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan: Studi kasus di perpustakaan balai penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbiumbian*.
- Tjiptono.(2004). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi offsed.

Tjiptono, Fandy dan Dina, A.(2003). *Total quality managemen*. Yogyakarta: Andi.

Terbitan Pemerintah

Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.(2004).*Buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi*.Jakarta : Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi
Perpusnas.(2004). *Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi*. Jakarta: Perpusnas
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang
Perpustakaan.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013 tentang Sistem
Pendidikan Nasional.

Jurnal

Association of Research Libraries.(2012).LibQual+™; *Charting library service quality*. Dapat di akses di (<http://www.libqual.org>).

Cook, Colleen, *et.al.*(2001). “LibQUAL+™ : Service quality Assessment in Research Libraries.”*International Federation of Library Association and Institution (IFLA) Journal*. 27(4), p.265-268.

Cook, Collen and Heath, F.(2001).”User preception of library service quality : A libqual+™ Qualitative Study.”*Library Trends*, 9 (4), Springs, p.548-584

Dwijati, S.(2006). Upaya meningkatkan kualitas jasa layanan informasi dipergustakaan.*Media informasi dan komunikasi kepustakawanan, Perpustakaan universitas airlangga*, Vol. 1/No.2/juli-Desember : 58-62.

Lea.(2007). *Kepuasan pelanggan sepenuhnya= total customer satisfaction*. Dapat diakses di.<http://punyalea.blogspot.com/2007/10/kepuasan-pelanggansepenuhnyatotal.html>

Sutiawan, D.(2005). Kepuasan pemakai dan peningkatan kualitas berbasisPemakai : pendekatan manajemen pemasaran sebagai paradigma

baru. dapat diakses di
(<http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/media/5/kepuasanpemakaidanpeningkatankualitas.doc>)

Skripsi dan Tesis

- Anggraini, L.(2015). *Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode libqual+tm di perpustakaan umum gunung bungsu sumaterabarat.*(skripsi).FIB: Universitas Sumatera Utara.
- Damayanti, A.(2006). *Evaluasi kualitas layanan cd room di pustaka dengan metode libqual+™.*(tesis). Jakarta: Program Paskasarjana Ilmu Perpustakaan. Universitas Indonesia.
- Lupiyoadi, R.(2006). *Analisa kinerja jasa perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dan perilaku minat purna penggunaan jasa.*(tesis).PPS: UniversitasIndonesia.
- Nurakhmi, E.(2015).*Analisis LibQUAL+™ pada layanan sirkulasi dengan menggunakan teknik importance performance analysis (ipa).*(skripsi).FIP: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Saputro, E.(2009). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas Layanan perpustakaan studi kasus di perpustakaan stain surakarta.*(tesis). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Simanjuntak, L.(2013).*Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan pusat universitas medan area dengan menggunakan metode LibQual.*(skripsi).FIB: Universitas Sumatera Utara.
- Siahaan, F.(2010). *Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual (studi kasus pada perpustakaan universitas syiah kuala banda aceh).*(skripsi).FIB: Universitas Sumatera Utara.
- Rahayuningsih, F.(2013). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode libqual+™ (studi kasus di perpustakaan universitas sanata dharma yogyakarta).*(tesis).Yogyakarta : UGM

Ulidarm, N.(2005). *Tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas layanan sirkulasi perpustakaan akper kesdam i / bukit barisan medan*. Skripsi.FIB: Universitas Sumatera Utara