

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Cook, Colleen and Fred, M. H. 2001. “ User Perception of Library Service Quality: A. LibQUAL+™Qualitative Study”. *Library Trends*, 9 (4), Spring, p.548-584 . 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.
- Dorothea Wahu Ariani. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Dwijati, Siti. 2002. *Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan*. Surabaya: Universitas Wijaya Putra
- Freddy Rangkuti.2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN –JP*.Jakarta. Pustaka Utama Gramedia
- Hermawan, R & Zen, Z. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moleong. 2000. *Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Riawan Tjandra, Agung Kurniawan, Muji Estiningsih dan Eko Hilal. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*.Yogyakarta.Pembaharuan
- Subagyo, P. Joko. 2006. *Managemen Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- _____.2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- _____.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedyatama Widya Sastra
- Sutarno, 2003.*Perpustakaan dan Masyarakat*.Jakarta. Obor
- Tabita, S. W. 2014. Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, *Jurnal Universitas Airlangga Departemen Ilmu Informasidan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* . Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Ofset.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Edisi Pertama)*.Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UI6

Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16
Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dari Internet :

<http://www.gurupendidikan.com/5-pengertian-kualitas-menurut-para-ahli/>.Diakses pada
tanggal 19 April 2016

<https://www.scribd.com/doc/101912451/Pengertian-Definisi-Kualitas-Pelayanan>.Diakses
tanggal 11 April 2017

http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html. Diakses
tanggal 11 April 2017

<http://selmikn.blogspot.co.id/2015/02/kualitas-pelayanan.html>.Diakses 12 April 2017

<http://karyaimiahremaja.blogspot.co.id/2010/08/definisi-operasional-variabel.html>.Diakses
pada tanggal 12 April 2017

<https://sugithewae.wordpress.com/2012/11/13/pengertian-populasi-dan-sampel-dalam-penelitian/>. Diakses pada tanggal 12 April 2017

Ayuningtyas, Tika, 2015. “Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun”.<http://www.journal.unair.ac.id>. Diakses tanggal 21 April 2016

Nugroho, Eko Hasto, 2009. “Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universita Sebelas Maret Surakarta”.<http://www.digilib.uns.ac.id>. Diakses tanggal 4 Mei 2016

Rozanda, Nesdi Efrilyan, 2012. “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan”.<http://www.ejournal.uin-suska.ac.id>.
Diakses tanggal 10 April 2017

Islamy, Muhammad Abdillah, 2016. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+”.<http://www.eprints.rclis.org>. Diakses tanggal 10 April 2017

Harmaini, Lusi, 2010. “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)”.<http://www.ejournal.unp.ac.id>. Diakses tanggal 10 April 2017

