

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S. S. & Simmonds, P. L., 1998. Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implication. *College & Research Libraries*, 59(2), p. 156=168.
- Andrity, E., 2006. Pemanfaatan Jurnal Elektronik dan Kemutakhiran Informasi yang Disitir Dalam Publikasi Primer. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Volume 14, p. 26.
- Anggriani, C. F., 2017. Pemanfaatan Layanan E-Library di Perpustakaan Universitas Airlangga pada Kalangan Dosen. *Repository UNAIR*.
- Bailey, J. E. & Pearson, S. W., 1983. Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5), pp. 530-545.
- Barnes, J. G., 2003. *Secret of Costumer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Barnes, J. G., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Barnes, S. & Vidgen, R., 2003. Measuring website quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data System*, 103(5), pp. 297-309.
- Bergman, E. M. L. & Holden, I. I., 2010. User Satisfaction with Electronic Reference: A Systematic Review. *Reference Service Review*, 38(3), pp. 493-509.
- Bernes, S. J. & Vidgen, R., 2001. An Evaluation of Cyber-Bookshop: The WebQual Method. *International Journal of Electronic Commerce*, pp. 11-30.
- Budi, R. F., 2013. Pengaruh Kualitas Web Terhadap Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis). *Repository UNAIR*.
- Bungin, B., 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bungin, B., 2014. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Bungin, H. M. B., 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

- Cullen, R., 2001. Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*, 49(4), pp. 665-687.
- Doll, W. J. & Torkzadeh, G., 1988. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), pp. 259-174.
- Effendi, S. & Tukiran, 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Ghozali, I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. & Baron, R. A., 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prentice Hall.
- Islam, A. K. M. N., Mervi, K.-O. & Kakola, T., 2010. A Lightweight, Industrially-validated Instrument to Measure User Satisfaction and Service Quality Experience by the User of a UML Modeling Tool. *Americas Conference on Information System (AMCIS)*, pp. 1-9.
- Islam, A. & Tsuji, K., 2011. Evaluation of Usage of University Website in Bangladesh. *Journal of Library & Information Technology*, 31(6).
- Ives, B., Olson, M. H. & Baroudi, J. J., 1983. The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), pp. 785-793.
- Jatmiko, V. M., 2017. Pengaruh Kualitas Website perpusbungkarno.perpusnas.go.id Terhadap Kepuasan Pengguna. *Repository UNAIR*.
- Kadir, M. R. A., Bunawan, A.-A. & Bakar, A. A., 2016. User Satisfaction with Electronic Resources. *International Journal of Learning in Higher Education*, pp. 1-13.
- Kotler, A., 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. 9th penyunt. Jakarta: Gramedia.
- Kusumah, W. & Dwigatama, D., 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Indeks.
- Margono, 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mirza, M. S. & Mahmood, K., 2012. Electronic Resources and Services in Pakistani University Libraries: A Survey of Users Satisfaction. *The International Information & Library Review*, Volume 44, pp. 123-131.
- Nasution, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Niyonsenga, T. & Bizimana, B., 1996. Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services. *Library and Information Science Research*, Volume 18, pp. 225-240.

- Nurianda, M. P., 2013. Kualitas Layanan Elektronik di Perpustakaan Kampus B UNAIR Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Elektronik Journal Di Perpustakaan Kampus B UNAIR Surabaya). *Repository UNAIR*.
- Nurlela, M., 2004. Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 13(2).
- Oktavia, R. D., 2018. *Kini Jurnal dan E-book Langganan UNAIR Bisa Diakses di Mana Saja*. [Online] Available at: news.unair.ac.id/2018/08/12/kini-jurnal-dan-e-book-langganan-unair-bisa-diakses-di-mana-saja/ [Diakses 20 Juni 2020].
- Oliver, R. L., 1997. *Satisfaction A Behavior Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Prahastuti, S., 2006. *Pemanfaatan Jurnal Ilmiah Elektronik Sebagai Sarana Komunikasi Ilmiah Dikedeputian Bidang Ilmu Pengetahuan Hayati - LIPI*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Pratama, A. R., 2018. *Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna pada Repository Universitas Airlangga*, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Prayitno, D., 2010. *Paham Analisa Data Statistik*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rahmah, E., 2014. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Palimsest*, 5(1), pp. 1-18.
- Riyanto, A., 2004. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2(1).
- Rosiana, 2016. Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Rian terhadap Kepuasan Pengguna (Studi pada Mahasiswa Universitas Riau dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Universitas Riau*.
- Sarjono, H. & Julianita, W., 2011. *Spss vs Lisrel Sebuah pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, M. & Effendi, S., 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. 1st penyunt. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Swapna, V. S. & Francais, A. T., 2013. University Library Website in Karala An Analysis (Web Survey). *Journal of Advances in Library and Information Science*, 2(4).
- Syahrum & Salim, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citra Pustaka Media.
- Tarigan, J., 2008. User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, pp. 34-47.
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umami, S. N., 2017. *Dosen Rule Belajar E-Library di Unair*. [Online] Available at: news.unair.ac.id/2017/10/26/dosen-rule-belajar-e-library-di-unair/ [Diakses 20 Juni 2020].
- Unair, N., 2016. *UNAIR News*. [Online] Available at: news.unair.ac.id/2016/01/01/menuju-top-500-world-class-university-pada-2019/ [Diakses 23 Oktober 2019].
- Xiao, L. & Dasgupta, S., 2002. Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information System: An Empirical Study. *Americas Conference on Information System*, p. 159.