

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. (1995). *Strategic Market Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Badan Pusat Statistik. (2012). *Madiun dalam Angka*. Diakses 13 September 2014 dari http://madiunkota.bps.go.id/?hal=publikasi_detil&id=1.
- Barnsley, J., & Ellis, D. (1992). *Research for change: participatory action research for community group*. Vancouver, BC: Women's Research Centre.
- 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.
- Fraenkel, J. & Wallen, N. (1993). *How to Design and evaluate research in education (2nd edition)*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Hadi, S. (1981). *Metodologi Research*. Jogjakarta : Yayasan Penelitian Fakultas Ilmu Psikologi UGM.
- Haryono, T. (1998). Kriteria pelayanan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1): 15-17.
- Hermawan, R & Zen, Z. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Jankowska, et.al. (2006). "Improving Library Service Quality to Graduate Students: LibQUAL⁺™ Survey Result in A Practical Setting". *Library and The Academy*, 6 (1), p.59-77.
- Lovelock, C. H. (1988). *Managing Service ,Makes Operation And Human Resources*. New Jersey: Prentice hall.
- Maidana, F. (2010). *Hubungan Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Pemanfaatan Layanan Perpustakaan oleh Pengguna pada Perpustakaan Umum Tebing*

- Tinggi*. Medan: Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara.
- Malidin, F.E. (2012). *Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang*. Surabaya: Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Manita, R. J.(2011). *Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan LibQual (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang)*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Kyrillidou, M., & Yeager, A. (2014). LibQual⁺ Survey Introduction. Diunduh 17 Juli 2014 dari http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2014/2014_ALA_Philadelphia_SurveyIntro.pdf.
- Moenir, A. S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari.(1991). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Nazir, M. (1988). *Metodologi Penelitian.Cetakan III*. Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Permatasari., A. (2012). Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi : Studi Deskriptif Tentang Kebutuhan Informasi Melalui Kepuasan Pengguna dan Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI, *Jurnal Universitas Airlangga Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosila dan Ilmu Politik*, __.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V.,& Berry L.L.(1985). A Conceptual Model of Cervices Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 49, 41-50.
- Sevilla, Consuelo G, dkk. (1993). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : UI Press.
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawan dan Pustakawan* . Yogyakarta: Karnisius,
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sulistyo, B. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Agung Seto.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Tabita, S. W. (2014). Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, *Jurnal Universitas Airlangga Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Uswah, L.K., Partini., & Priyanto, I.F. (2006). Keputusan Mahasiswa Pengunjung Perpustakaan Menjadi Anggota UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol III, No.1.
- Widiyanto, A. S. (2012). “*Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Umum Kab. Pamekasan*” (*Skripsi thesis*). Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga,
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Zeithmal, V.A., Parasuraman, A., & Barry, L.L. (1990). *Delivering Quality of Service; Balacing Customer Perception and Expection*. Newyork; The Free Press.