

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Agung. 2003. *Psikologi Umum*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Sosial : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya : Airlangga University Press
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana
- Cook, C., Thompson, B., Heath, F., Russel, T. 2001. *LibQual+: Service Quality Assessment in Research Libraries*, IFLA Journal 2001
- M.N. Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Moh. Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Parasuraman, Zeithaml, Valarie. A., Berry, Leonard L. 1985. *A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49: 41-50
- Prasetyo, Bambang., Jannah, Lina Miftakhul. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Siagian P. Sondang. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Solso, Robert L. 2007. *Psikologi Kognitif*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujanto, Agus. 2006. *Psikologi Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto
- Tiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI
- Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007

SKRIPSI

Awal, Moh. Nazibul. 2013 *Persepsi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno*. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya

Firdaus, Kemas Dzimisqi. 2009. *Analisis Dimensi Kualitas Layanan Jasa Perpustakaan STIKOMP Surabaya*. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya.

Tambunan, Vitalia T.F. 2011. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Referensi Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga*. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya

Hardiantara, Kurniawan. 2011. *Persepsi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya*. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya

KORAN

Kompas. 7 Februari 2014. Hal. 13

WEBSITE

www.lib.unair.ac.id