

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : Bina Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Badan Kepegawaian Daerah. 2010
- Badan Standarisasi Nasional. 2009. *Standar Nasional Indonesia perpustakaan perguruan tinggi SNI*
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta : Prenada Media
- Departemen Pendidikan Nasional Indonesia. 2004. *Perpustakaan perguruan tinggi : buku pedoman*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional RI
- Ernawati, S. 2010. *Pengembangan citra pustakawan*. Edisi kelima. Yogyakarta : Tiara Wacana
- Faisal, Sanapiah. 2005. *Format-format penelitian sosial*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset
- Febrianti, Beta Ria. 2011. *Upaya meningkatkan profesionalisme pustakawan dalam jasa layanan informasi di Perpustakaan Univeritas Sriwijaya*, *Jurnal kepustakawanan dan masyarakat membaca*. Palembang : UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya
- Hermawan, Rachman & Zen, Zulfikar. 2006. *Etika pustakawan : suatu pendekatan terhadap profesi dan kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
- Kreitner, Robert. 2005. *Perilaku organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian ilmu perpustakaan dan informasi : suatu pengantar diskusi epistemologidan metodologi*. Jakarta : JIP-FSUI.

- Rahmah, Elva, dkk. 2011. Strategi pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Padang, Jurnal kepustakawanan dan masyarakat membaca. Palembang : UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen pelayanan prima : mencegah pembelotan dan membangun customer loyalty. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Romdha Nugrahani. 2010. Menuju pelayanan prima perpustakaan. <http://staff.undip.ac.id/perpus/romdha>, diakses pada tanggal 10 September 2014
- Sears, David O. 1998. Psikologi sosial. Jakarta : Erlangga
- Soelaiman. 2007. Manajemen kinerja. Jakarta : Salemba Empat
- Soetarno. 1994. Pendidikan Bahasa Indonesia 4. Jakarta : Universitas Terbuka
- Sugiyono. 2010. Statistika untuk penelitian. Bandung : CV Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 1993. Pengantar ilmu perpustakaan. Jakarta : Gramedia
- Sutarno NS. 2006. Manajemen perpustakaan : suatu pendekatan praktik. Jakarta : CV Sagung Seto
- Sutopo. 2003. Pelayanan prima, lembaga administrasi negara. Jakarta
- Syafrudin, Azis. 2010. Strategi Peningkatan Mutu Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta : Visi Pustaka
- Tampubolon, Manahan P. 2004. Perilaku keorganisasian : *organization behavior*. Edisi pertama. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Thoha, Miftah. 1996. Perilaku organisasi : konsep dasar dan aplikasinya. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandi. 2008. Service management : mewujudkan layanan prima. Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi UI
- Undang-Undang No. 2 tahun 1999 tentang pendidikan nasional
- Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan
- Vitriana, Novita. 2011. Pelayanan prima dalam perpustakaan perguruan tinggi, Jurnal kepustakawanan dan masyarakat membaca. Palembang : UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya
- Wursanto, Drs. Ig (2005). Dasar-dasar ilmu organisasi. Yogyakarta : Penerbit Andi