

DaftarPustaka

- Darmono. 2001. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo
- Ekosiswoyo, Rasdi dan Maman Rachman. 2000. *Manajemen Kelas*. Semarang: IKIP Semarang Press
- Harisanty, Dessy. 2007. *Kebutuhan Informasi Siswa SMA dan Ketersediaan Sumber Informasi pada Perpustakaan SMA di Surabaya*. Dalam <http://palimpsest.fisip.unair.ac.id/images/pdf/Dessy.pdf> diunduh pada 04 April 2015
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prehall indo
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia
- Kurniawati, R. Deffi. 2007. *Peranan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat: Survei Pada Perpustakaan Umum*
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lasa HS. 1994. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: UGM Press
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulanjari, S. 1999. *Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia*. Tesis (tidak diterbitkan) Universitas Indonesia
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Perpustakaan Nasional RI. 1999. *Panduan Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Purnomowati, Sri. 2000. Mengukur Kinerja Perpustakaan: Studi Kasus Perpustakaan Kebun Raya Bogor. *Visi Pustaka*. Vol.15 No.1 April 2013

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Samosir, ZurniZahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.1 No.1 Juni 2005
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Riset dan Aplikasi dengan SPSS 12*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sholeh, Abdul Rahman. 2010. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Standar Nasional Indonesia RI. 2009. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Badan Standar Nasional
- Steers, R. M. 1991. *Motivation dan Work Behavior*. Singapore: McGrawHill
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra
- Sumarno. 2003. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Tamu Menginap di Hotel (Studi Kasus Tamu Hotel NCS Surabaya). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi UPN Veteran Jawa Timur*. Vol 3 no 1 2003
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2004. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Tjiptono, Fandi. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: John Wiley & Sons Inc.

Zaithamal, V.A., Berry L.L. dan Parasuraman A. 2002. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: McGraw Hill