

DAFTAR PUSTAKA `

- Cook, Colleen and Fred, M. H. (2001). “ *User Perception of Library Service Quality: A LibQUAL+TM Qualitative Study*”. *Library Trends*, 9 (4), Spring, p.548-584
- Cook, Colleen, et.al. (2001).” *LibQUAL+TM: Service Quality Assessment in Research Libraries*”. *International Federation of Library Association and Institution (IFLA) Journal*. 27 (4), p.265-268
- Darmono.2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo
- Darmono.2001. *Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo
- Goetsch dan Davis. 1994. *Pelayanan Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rineke Cipta
- Hangga Danutomo S. 2013. *Kepuasan Layanan perpustakaan Keliling Pada Remaja Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling Pada Remaja di Surabaya)*. Universitas Airlangga: Surabaya
- Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional. 2003. *Undang–Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Rekening Listrik*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Nawawi, Hadari.(1991). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Parasuraman, A.1990. *A Conceptual Model of Services Quality and its Implication for Future Research Journal of Marketing*, Vol 49, 41-50
- Ryka Puspitasari. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Teknis dan Kualitas Layanan Pengguna Perpustakaan Close Access Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Kabupaten Tulungagung*. Universitas Airlangga: Surabaya
- Sevilla, Consuelo G, dkk. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UI Press
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F dan Greogorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Walgito, Bimo.2002. *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset