

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2003. *Manajemen Penelitian*, Cet. VI, Rineka Cipta, Jakarta.
- Fatmawati, Endang. 2011. “Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan.” *LIBRARIA Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi FPPTI Jateng*, Volume 1 Nomor 1, Juni2011, hal 45-80. ISSN. 2088-7310.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: GM Indonesia.
- Gearson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan (terjemahan)*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hadi, Samsul. 2011. *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta: Laksbang Grafika.
- Haryono, T. (1998). Kriteria pelayanan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1): 15-17.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, Kontrol Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher. H dan Wright, Lauren. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Matthews, Joseph R. 2007. *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Westport, Conn.
- Mutrofin. 2010. *Evaluasi Program: Teks Pilihan Untuk Pemula*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo

- Nurkertamanda, Denny dan Wirawan, Pandu. 2009. *“Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi LibQUAL+TM dan Quality Function Deployment.” JTI UNDIP, IV (2), h.142-151.*
- Parasuraman, A., et. al 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing*, Vol. 49, p. 41-50.
- Ridwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Siahaan, Fajar Alam, 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQual (Studi Kasus pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh).*
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeatminah. 1999. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sulistyo - Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sukardi. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 1999. "Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial". *Usahawan* (3), Th. XXVIII Maret, hal. 30-33.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
Tukiran, dan Hidayati. 2014. *Penelitian Kuantitatif, Sebuah Pengantar*. Bandung. Alfabeta.

Umar, Husein. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan: Teknik Evaluasi Bisnis dan Kinerja Perusahaan Secara Komprehensif, Kuantitatif, dan Modern*. Jakarta: Gramedia.

Wasito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia.

