

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Batubara, Maya Fajri Muna. 2011. *Pengemasan Informasi Elektronik E-Repository Pada Perpustakaan USU*. Skripsi Sarjana pada FIB USU Bandung : tidak diterbitkan.
- Daftar Perguruan Tinggi Negeri (online). Tersedia : www.dikti.go.id/id/direktori-pt/daftar-perguruan-tinggi-negeri/ Desember 2011.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta : LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Irwanto. 1989. *Psikologi Umum : Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta : Gramedia.
- Putri, Lagza Lasita. 2014. *Analisa Kesesuaian Harapan dan Persepsi Penggunaan (Mahasiswa Akhir) Mengenai Kualitas Layanan Arsip Berdasarkan (5) Dimensi Kualitas Jasa (ServQual) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. Skripsi sarjana pada FISIP UNAIR Surabaya : tidak diterbitkan.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing : Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta : Marknesis

Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*.

Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

UPN Siap Menjadi PTN, Kabar Dikti (online). Tersedia :

www.dikti.go.id/id/2014/09/05/upn-veteran-siap-menjadi-ptn/ September 2014.

