

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Darmono. 2001. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Gramedia.

Deming, W. Edwards. 1986. *Out of Crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Cambridge

Departemen Pendidikan Nasional RI. 2008. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 1991 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah-Pinjam Karya Cetak dan Karya Rekam*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.

Departemen Pendidikan Nasional RI. 2008. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Pelaksanaan Serah-Pinjam dan Pengelolaan Karya Rekam Film Criterial atau Film Dokumenter*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.

Haryono, T. 1998. "Kriteria Pelayanan Perpustakaan", *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1): 15-17.

Hasan Basri. Gadjah Mada University, Yogyakarta.

- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip and Alan R. Andreason. 1995. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Edisi Ketiga. Penerjemah Ova Emi Emiliam. Penyunting Mubasyir.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangindaan, Cristina, dkk. (1993). *Perilaku informasi dosen dalam proses penelitian*. laporan Penelitian Universitas Terbuka, Jakarta.
- Subagyo, P. Jeko. 1997. *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-12. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen*. Bogor Selatan : PT Ghalia Indonesia.

Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Sagung Seto.

Sutarno, NS. 2008. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.

Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono .2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

Triadmojo.2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Wordpress.

Yusup, Pawit M. 1995. *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Penelitian :

Budiyanto M. 2000. *Tesis Tentang Kebutuhan Informasi Dan Perilaku Pencarian Informasi Peneliti Bidang Ilmu Pengetahuan Sosial Dan Kemanusiaan Di Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*. Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Cherepanov, Dasha., Palta, Mari., Fryback, Dennis G., and Robert, Stephanie A. 2010. "Erratum to: Gender differences in health-related quality-of-life are partly explained by socio-demographic and socioeconomic variation between adult men and women in the US: evidence from four US nationally

- Pradani, Elly Putri. 2008. *Skripsi Tentang Pengaruh Store Image Terhadap Presepsi Kualitas Privatelabel "Pasti" Oleh Konsumen Di Alfamart Cabang Dharmawangsa : Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Sembiring, Isabella T. 2009. *Skripsi Tentang Hubungan Pemanfaatan Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka Dengan Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Propinsi Sumatera Utara*. Medan: Departemen Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara.
- Sitomorang, Citra Lestari. 2010. *Skripsi Tentang Tingkat Kepuasan Dalam Menggunakan Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka Pada Kantor Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Asahan*. Medan : Departemen Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara.
- Supriana, Agus. 2005. *Tesis Tentang Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Persepsi Dan Harapan Pengguna Di Kelompok Layanan Bahan Pustaka Baru Di Perpustakaan Nasional Ri*. Jakarta : Program Studi Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Univeristas Indonesia.
- Sutardji Dan Sri Ismi Maulidyah. 2006. *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian*. Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol.15, No.2. Malang: Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian.

Syamsudin, Didin. 2007. *Makalah Perpustakaan Smk Siliwangi Sukabumi*. Biro
Perencanaan Dan Kerja Sama Luar Negeri Sekretariat Jenderal
Departemen Pendidikan Nasional.

Tugirin. 2010. *Skripsi Tentang Kebutuhan Dan Pencarian Informasi Oleh
Mahasiswa Yang Menjadi Anggota Perpustakaan*. Semarang : Program
Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.

Wilkinson, Anna V, et.al. 2009. "Sociodemographic characteristics, health beliefs,
and the accuracy of cancer knowledge." *Journal of Cancer
Education*. Vol.24, No.1:58-64.

Zuraidah. 2010. *Skripsi Tentang Pengaruh Ketersediaan Sarana Layanan
Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus
Perpustakaan Sekolah Inggil Agama Islam Negeri (STAIN)
Padangsidempuan*. Medan : Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan
Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara.

Alamat web:

Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan
Umum*, Ed. 1. Jilid 1. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Diakses pada
tanggal 17 september 2012.

Perpustakaan Nasional RI. 1993. *Pedoman Teknis Pengelolaan Karya Cetak dan
Karya Rekam*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Diakses pada tanggal
17 september 2012.

Perpustakaan Nasional RI. *Statistik Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka terbitan pemerintah dan swasta hup://deposit.nasional.id/informasi/terbitan*.

Diakses pada tanggal 17 September 2012.

Prasetiawan, Imam B. 2005. *Peranan Bibliografi Nasional Indonesia dan Berita Bibliografi Dalam Pengawasan Bibliografi Rujukan di Indonesia*,

Majalah Visi Pustaka. Vol.5 No.2. Desember. Jakarta : Perpustakaan

Nasional RI. Diakses pada tanggal 17 september 2012.