

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmed, S.M Zabed., & Shoeb, D. Zahid Hossain. (2009). Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. *Performance Measurement and Metrics*. 10 (1). Retrieved from Emerald Journals database.
- Budi, Dwi Setia. (2009). *Integrasi Model Kano ke Dalam Matriks QFD pada Desain Pelayanan Perpustakaan*.
- Cooper, Donald R. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Damayanti, Astuti. (2006). *Evaluasi Kualitas Layanan CD ROOM di PUSTAKA dengan Metode LIBQUAL*, Jurnal. Jakarta: Program Paskasarjana Ilmu Perpustakaan. Universitas Indonesia.
- Depdiknas. RI. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI.
- Dwijati, Siti. (2006). *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi Diperpustakaan*. Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan, Perpustakaan Universitas Airlangga, Vol. 1/No.2/juli-Desember : 58-62.
- Effiyaldi. (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa*.
- Hartanto Sidiq. (2008). *Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan metode QFD*.
- Indonesia. Undang-undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Kiran, kaur. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries. *Library Review*. 59 (4). Retrieved from Emerald Journals database.

- Lindaryani, Rikhe. (2008). *Pengontrolan Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*.
- Mahmudin, (2006). *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (<http://www.ipi.or.id/unpas/materio-07-06-unpas-rev.doc>) 29 april 2009
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Jakarta: PT Indeks.
- Naryawan. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. Jurnal UNDIP.
- Nazir, Moh. Ph.D. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nejati, Mehran. (2008). *Service Quality at University of Tehran Central Library*. Retrieved from Emerald Journals database.
- Nurkertamanda, Denny. (2009). *Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual dan QFD*. Jurnal UNDIP, Vol.IV, No.2, Mei 2009.
- Perpustakaan Nasional RI. “*Pedoman Umum Pengelolaan koleksi perpustakaan Perguruan Tinggi*”. 1999. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Priyatno, duwi. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Samosir, Zurni Zahara. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa USU*.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputro, Erland Cahyo. 2009. “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*”. Tesis. Jakarta: Program Magister Ilmu Perpustakaan. Universitas Indonesia.

- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shoeb, Zahid Hossain. (2010). *Identifying Service Superiority, Zone of Tolerance and Underlying Dimensions*. Retrieved from Emerald Journals database.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua belas 2008. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- 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, Nomor 2, 2006: 33-34.
- Ulidarma, Netty. 2005. “*Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Akper Kesdam I / Bukit Barisan Medan*”. Skripsi. Medan: Fakultas Sastra USU.
- Zuraidah. (2010). *Pengaruh Ketersediaan Sarana Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Padangsidimpuan)*. Skripsi pada Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Sumatera Utara.