

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Kohar, 2003. *Teknik Penyusunan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan: Suatu Implementasi Studi Retrospektif*. Jakarta
- Azwar, Saifudin, 2006, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bafadal, Ibrahim. 1996. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Basuki, Sulisty. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. PT. Gramedia Pustaka Tama. Jakarta
- Bilson, Simamora, 2004, *Riset Pemasaran*, Gramedia Utama, Jakarta.
- Harun Al Rasyid, 1994, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Kotler. Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. : Analisa, Perencanaan, Implikasi dan Kontrol, Jilid I*. PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler. Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid 1&2*. PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Lasa Hs, 1994, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*, UGM Press Yogyakarta.
- Lupiyoady, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Preballindo, Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml dan Bitner, 1991, *Delivering Quality Service*, McGraw Hill, USA.
- Perpustakaan Nasional RI, 1992, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Daerah*. Ed. 1. Jilid 1. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES : Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES : Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung

Sugiyono, Prof.,Dr,2012, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Alfabeta,CV, Bandung.

Sumardji, P, 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, Kanisius,Yogyakarta.

Soemardji, P, 1998, *Perpustakaan Organisasi dan Tata Kerjanya*, Kanisius,Yogyakarta.

Soetminah, 1992, *Pustaka, Pustakawan dan Perpustakaan*, Djambatan, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra, 2005,*Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi :Yogyakarta.

Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Bisnis*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

ISO 8402 [www. Iso.org/cate/d20115.html](http://www.iso.org/cate/d20115.html) diakses tanggal 2 November 2013

SNI 19-8402-1991 www.cyberpustaka.wordpress.com diakses tanggal 2 November 2013

<http://ssantoso.umpo.ac.id/> diakses tanggal 2 November 2013

www.gunadarma.ac.id/library/article/artikel_92205016.pdf diakses tanggal 27 Maret 2014.