

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Khusaini, Ahmad. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016.
- Qurotianti, Aidilla. *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Prima Pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2016.
- Pandita, Andi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar*, Skripsi UIN Alauddin Makassar tahun 2017.
- Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pengunjung*. Malang, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Pendidikan Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014.
- Bintoro. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Darwyansyah. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Haja Mandiri, 2017.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan terjemah*. Jakarta: Maktabah Al-Fatih.
- Prasetyo, Dio Waluyo. *Tingkat Kepuasan Siswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah di MAN Yogyakarta 3*, Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016.
- Bukhori, Farhan. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016.

Hadi, Amirul dan H Haryono. *Metodologi Penelitian Pendidikan untuk UIN, STAIN, PTAIS Semua Fakultas dan Jurusan Komponen MKK*. Bandung: Pustaka Setia, 2005.

Hasan, Fuad dkk. *Kamus Istilah Psikologi*. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1981.

Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawan*. Jakarta: Sagung Seto, 2010.

HS, Lasa. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah\\_perpustakaan](https://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_perpustakaan) diakses pada 27, September 2018 pukul 13:06.

<https://kbbi.web.id/> diakses pada 27, September 2018 pukul 13:06.

Iqbal, Muhammad. *Pelanggan yang Memuaskan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2007.

Kanedi, Indra dkk. "Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu". Dalam *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV, No. 1 (2017), ISSN 2355-5920.

Kepmenpan No. 63/2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menpan No. 81/1993.

Lupioadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek Edisi Ke empat*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Maslahah dan Hasanah. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme*. Surakarta: IAIN Surakarta, 2013.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

Nasehudin, Toto Satori dan Nanang Gozali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.

Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.

Pedoman Umum Penyelenggara Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2004.

- Qalyubi, Syihabuddin dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Subana, M dan Sudrajat. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia, 2009.
- Sudarsono, Blasius. *Antologi Kepustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta, 2009.
- Sugiyono. *Statistik untuk Penelitian*.
- Sulistyo dan Basuki. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia, 1992.
- Supardi. *Pengantar Statistik Pendidikan*.
- Tjiptono. *Pemanfaatan Manajemen*. Bandung: Cipta Sentosa, 2002.
- Upriyadi. *Layanan Perpustakaan*. Jakarta: PNRI, 2015.
- Yoeti, Oka A. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Pradya Paramita, 2003.
- Yunanto, Muhammad dkk. "Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank". On *International Conference on Management and Education Innovation IPEDR*, Vol. 37 (2012).