

DAFTAR PUSTAKA

- Adin, Annisa Kusuma. 2012. “Pengaruh kualitas layanan referensi menggunakan LIBQUAL⁺® terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya”. Jurnal mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya
- Chorida, Lisa Arifatul. 2009. “Kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di kantor arsip dan perpustakaan kabupaten klaten”. Jurnal Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang
- Hendra. 2013. [http:// jenis-jenis-penelitian-dan-metode.html](http://jenis-jenis-penelitian-dan-metode.html), diakses pada tanggal 5 Oktober 2013
- Indriaty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- J. Supranto. 2009. “Statistik teori dan aplikasi Edisi tujuh”. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan A. B Susanto. 2000. “Manajemen pemasaran di Indonesia Edisi pertama”. Jakarta: Salemba empat
- Kotler, Philip dan Amrstrong. 2008. “Prinsip-prinsip pemasaran Edisi dua belas”. Jakarta: Erlangga
- Kurnia, Ahmad. 2013. <http://net1/kepuasan/teori-kepuasan-kerja.html>, diakses pada tanggal 5 Februari 2014
- Latan, Hengky & Selva Temalagi. 2013. “Analisis Multivariate Teknik & aplikasi menggunakan program IBM spss 20.0”. Bandung: CV Alfabeta
- Nuryadin, Riki. 2009. <http://teknologi/indexq.php.htm>, diakses pada tanggal 5 Februari 2014
- Rizki, Amalia febriani. 2013. http://Pengertian, Cara Pengumpulan, dan Jenis-jenis Data dan Sample _ Rizkiamaliafebriani's Blog.htm, diakses pada tanggal 5 Oktober 2013
- Rusmana, Agus. 2009. <http://kepuasan/Manajemen-Sumber-Daya-Perpustakaan.htm>, diakses pada tanggal 4 Februari 2014

- Samosir, Zurni Zahara. 2005. “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU*”. Jurnal Studi perpustakaan dan informasi Universitas Sumatera Utara
- Setyawan, wawan. 2009. http://iso/Prinsip Dasar ISO 9001 2008 _INFOMETRIK _ -- Situs Informasi Mekanika, Material, dan Manufaktur --.htm, diakses pada tanggal 9 februari 2014
- Sugiyono. 2012. “*Metode Penelitian Bisnis*”. Bandung: CV alfabeta
- Sulaiman, Aris. 2013. http://pelayanan/New%20Folder/_proposal-penelitian-analisis-pengaruh.html, diakses pada tanggal 3 februari 2014
- Sulistyo, Basuki. 1991. “*Pengantar Ilmu Perpustakaan*”. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sunjoyo, Rony setiawan dkk. 2013. “*Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*”. Bandung: CV Alfabeta
- Suranto. 2009.”*Metodologi Penelitian untuk Pendidikan*”. Semarang: Aneka Ilmu
- Tjiptoo, Fandy. 1998. “*Strategi pemasaran Edisi dua*”. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Yan Hapsari. 2008. “*Analisis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan*”. Tesis Program Magister Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro
- Yunus. 2013. *Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di badan perpustakaan dan kearsipan provinsi jawa timur tahun 2012*. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, http://kepuasan/kegiatan_layanan_detail.jsp.htm