

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Armansyah, Cut. 1998. *Penerapan Total Quality Management dalam Manajemen Perpustakaan: survey pada beberapa perpustakaan di Jakarta*. Tesis: Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Armstrong, Barbara. 1994. "Costumer Focus: obtaining costumer input." *The American Library Journal*, 43 (2).
- Buchard, John E. 1994. *Planning University Library Building*. New Jersey: Princeton University Press.
- Carver, Deborah. 1992. *From Circulation to Access Service: the shipt in academic library organization*. New York: The Harworth Press.
- Cornish, Graham P. Briff. 1991. "Communication: Copyright Law and Document Supply 1983-1986." *A review of international development inter landing and document supply*, 14 (3).
- Creswell, John W. 1994. *Research Design: qualitative and quantitative approach*. London: Sage Publication.
- Gulo, W. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan: suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hernandono. (2005). "Meretas Kebuntuan Kepustakawanan Indonesia dilihat dari Sisi Sumber Daya Tenaga Perpustakaan." Orasi Ilmiah dan Pengukuhan Pustakawan Utama.  
Tersedia di situs: <http://www.pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/>, diakses tanggal 23 April 2008.

Kamil, Harkrisyati. "Peran Pustakawan dalam Manajemen Pengetahuan."  
Tersedia di situs: <http://eprints.rclis.org/archive/>, diakses tanggal 28 Maret 2008.

Komalasari, Rita. 2006. "Kompetensi dan peran pustakawan dalam mendukung terwujudnya perguruan tinggi bertaraf internasional."  
Tersedia di situs: <http://www.lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/>, diakses tanggal 28 Maret 2008.

Kotler, Philip & Amstrong. 1994. *Marketing Principles*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Lasa, HS. 1995. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: sirkulasi dan referensi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Mantersen, Anne and Gronholde, Lars. 2003. "Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: an integrated measurement and management system." *The Journal of Academic Librarianship*, 29 (3).

Martoatmojo, Karmidi. 1993. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Mathar, Quarisy. 2003. *Hubungan Promosi dan Persepsi pengguna tentang Organisasi Perpustakaan terhadap Mutu Layanan UPT Perpustakaan Universitas Hasanudin Makassar*. Pascasarjana: FIB, UI.

Meadow, T. Charles. 1992. *Text Information Retrieval System*. San Diego: Academic Press Inc.

Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Murniaty. 2006. "Promosi Jasa Pelayanan Referensi di Perpustakaan." Medan: Perpustakaan dan Sistem Informasi, Universitas Sumatera Utara.  
Tersedia di situs: <http://www.lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/>, diakses tanggal: 24 April 2006.

Newman, W. Lawrence. 2007. *Social Research Methods: qualitative and quantitative approach*. 3rd. Ed. USA: --.

Indonesia. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: buku pedoman*. Edisi ketiga. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, Dirjendikti.

Priyanto, Ida Fajar. 1997. "Layanan Pemakai yang Berkualitas: suatu gagasan." *Media Informasi*, XI (3).

Rowley, Jennifer. 1994. "Costumer Experience of Libraries." *Library Review*, 43 (2).

Septiyantono, Tri & Sidik, Umar. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.

Soekanto, Soerjono. 1990. "Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi dilihat dari Sudut Pandang Pemakai." *Majalah Ilmu Perpustakaan dan Informatika*, V (1), April.

Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sumekar, Retno. 1990. *Teknik Penelusuran Literatur: kumpulan laporan dan kertas kerja PDII-LIPI*. Jakarta: PDII-LIPI.

Sutarno, NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Upriyadi. 2004. *Persepsi Peserta tentang Efektivitas Penyelenggaraan Diklat Fungsional Pustakawan: survey terhadap para peserta diklat fungsional pustakawan pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Nasional RI*. Tesis: Pascasarjana Universitas Indonesia.

Waluyo, Agus Dwi & Heryanti, Nurma. 2001. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pemakai." *Buletin Perpustakaan*, No. 38/ Juni.

Winoto, Yusup. 1991. "Komunikasi Persuasif dalam Kegiatan Promosi Perpustakaan." *Pembimbing Pembaca*. 10 (12).

Wirawan. 1993. *Profesi Kepustakawanan: suatu analisa*. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Pusat IPI di Mataram, NTB, tanggal 21-23 Juli.

