

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Berry, LL, Zeithaml, V.A (1990). *Production and operation management (4<sup>th</sup> ed.)*, New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Bittel, Lester R. dan Newstrom, John W. (1994). *Pedoman bagi Penyelia 1 dan 2*. Penerjemah Bambang Harono. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo dan LPPM
- Bopp, Richard E, & Smith, Linda C. (2001). *Reference and information services: an introduction*. Colorado : Libraries Unlimited.
- Bungin, M. Burhan. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Castetter, B. William (1996). *The Personnel Function in Education Administration*. New York: MacMillan Publishing Co.
- Cook, Colleen and Heath, Fred (2000) *User's perception of library service quality: A LIBQUAL qualitative study*: Washington DC: ARL Measuring Service Quality Symposium  
[www.arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html](http://www.arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html)
- Creswell, John W. *Research Design Quantitative and Quantitative Research Approach*. Sage Publicaion.
- De Jong, Cees-Jan. (2006). *Undergraduate student's perspectives on the reference transaction: a pilot study*. [http://www.caia-aci.ca/proceedings/2006/dejong\\_2006.pdf](http://www.caia-aci.ca/proceedings/2006/dejong_2006.pdf) (akses 7 Nop 2009)
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis* Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Dessler, Gary. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerjemah Triyana Iskandarsyah. Jakarta: Prenhallindo

- Diao Ai Lien. (2002). "Peranan Perpustakaan dalam Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi", dalam *Media Pustakawan* Vol.9 No.4 Desember 2002, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Febiyani, (2003). *Pengembangan Kualitas Kinerja Guru (Studi Kasus Mengenai Pengembangan Kualitas Kinerja Guru pada Beberapa SMU di Kota Bandung*. Bandung: PPS UPI
- Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi. (2003). *Peran Aktif Pustakawan dalam Reposisi Kelembagaan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta; Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi.
- Gomes, F.C. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hartanto. (2006). *Revitalisasi Peran Perpustakaan Umum*. <http://hartanto.blogspot.com/2006/04/html>. Akses 21 April 2009
- Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar (2006). *Etika Kepustakawanan*, Jakarta: Sagung Seto.
- Ibrahim, Alfian & Said Hussein (1999). "Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel Meutia Lhokseumawe" dalam *Jurnal Manajemen Bisnis* vol.1 No.2 Mei.
- Ilyas, Yalis. (1999). *Kinerja: Penilaian dan Penelitian*. Depok: FKM-UI
- Irawan, Prasetya. (1995). *Analisa Kinerja Panduan Praktis Untuk Menganalisa Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai*. Jakarta: Erlangga.
- Jusuf, Herman, (2000). *Sistem Penilaian Kinerja Tenaga Edukatif dan Program Pengembangannya di Sekolah Tinggi Seni Rupa & Desain Indonesia* Bandung. Bandung: PPS UPI.
- Johnson, Michael D. & Anders Gustafson (2003). *Improving Customer Satisfaction, Loyalty, and Profit*. Josey-Bass Inc.
- Komaruddin. (1992). *Manajemen Pengawasan Kualitas Terpadu*. Jakarta: Rajawali.

- Kotler, Philip (2004) *Marketing Management*, USA: Prentice-Hall, Inc.
- Lancaster, F.W. (1997). *Information Retrieval Systems: Characteristics, Testing, and Evaluation*, 2 nd Edition, New York: John Wiley.
- Malhotra, N.K. (1999). *Marketing Research: An Applied Orientation*, USA: Prentice-Hall, Inc.
- Marihot Tua Efendi Hariandja, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mitchell, Terence R. (1997) *People in Organizations: Understanding Their Behavior*. New Jersey: McGraw Hill Kogakhusa, International Student Edition MC. Ltd.
- Moekijat. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung: Mandar Maju.
- Nasir, Kemal. (1998) *Pengukuran Kualitas Jasa pada Perusahaan Jasa Teknologi Informasi*. Bandung: Program Pascasarja ITB.
- Nazir, Moh. (1999). *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi Hadari, dan Martini. (1990). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta..
- Nawawi, Hadari. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nitisemito. (1992). *Manajemen Personalial: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. Lawrence (2000). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Perpustakaan Nasional RI. (2002) *Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No 72 Tahun 1999 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Jakarta: PERPUSNAS

- Pramutadi, S. (1996). *Paradigma Baru Pengelolaan Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Prawirosentono, Suyadi. (1999). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Kebijakan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Prasetyorini, Retno (2004), *Pelayanan Prima*. Tersedia di [http://www.guruvalah.20m.com/pelayanan\\_prima.pdf](http://www.guruvalah.20m.com/pelayanan_prima.pdf) akses 23 Desember 2009.
- Priyanto, Ida Fajar (1996). "Evaluasi Kinerja Pustakawan" dalam *Media Informasi* 10(2-3)
- Rakhmat, Jalaluddin. (2007). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia.
- Reichel, M., & Aluri, R. (1994). "Performance evaluation: a deadly disease?" *The Journal of Academic Librarianship*, 20(3), 145-155.
- Reksohadiprojo, Sukanto, & Handoko, T. Hani. (1994). *Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Renborg, Greta (1997) *Marketing Library Service. How it all began* (s.l.) 63<sup>rd</sup> IFLA General Conference- ([www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm](http://www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm))
- Republik Indonesia. (2007) Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Tersedia di <http://www.pnri.go.id> akses 11 Nopember 2009
- Rivai, Veithzal dan Basri, Ahmad Fawzi Mohd. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Organizational Behavior: Concept, Controversies and Application*. Englewood Cliff: Prentice-Hall.

- (1996). *Perilaku Organisasi* (Handayana Pujatmaka, Penerjemah). Jakarta: PT Pranhalingdo.
- Saleh, Abdul Rahman. (2001). *Pemberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Makalah lepas. Tidak dipublikasi
- Saleh, Abdul Rahman. (2004). *Manfaat Standar Kompetensi dan Etika Profesi dalam Peningkatan Profesionalisme Pustakawan.*” Media Pustakawan Vol.11 No. 3 dan 4, September 2004.
- Sedarmayanti (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandor Maju
- Singarimbun, Masri dan Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Steers, R.M. (1991). *Motivation and Work Behaviour*. Singapore: Mc-GrawHill International
- Subiantoro, Arief dan Suwanto. (2007). *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*. Jakarta: CV. Andi.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki (2005). *Modul kerjasama dan jaringan perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarto. (1995). *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suwanro, Wiji (2009). Makalah Seminar Nasional Perpustakaan, *Rethinking peran perpustakaan menuju masyarakat berpendidikan*, Salatiga, 10 Nopember 2009
- Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Taylor, Arlene (2004). *The Organization of Information*. New York: Libraries Unlimited, Inc.
- Trimo, Soejono. (1997) *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Edisi ke-3. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tyasdjaja, A. (1999). "Pengaruh Kemajuan Teknologi Informasi Terhadap Tugas Pustakawan" dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 8(1): 1-3.
- Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, (2009). *Deskripsi dan tata kerja pegawai perpustakaan*, Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Veaner, Allen B. (1990). *Academic Librarianship in Transformational Age: Program, Politics, and Personnel*, Boston: G.K Hall
- Wachyudin, Dindin. (2002). *Penilaian dan Pengawasan Melekat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. Bandung: PPS UPI.
- Werther, W.B. Jr dan Davis K. (1993). *Human Resource and Personal Management*.
- Wijayanti, Luki dkk. (2004) *Perpustakaan perguruan tinggi: buku pedoman*. (Edisi Ketiga). Jakarta : Dirjen Dikti Depdiknas.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry 1985. *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press
- Zen, Zulfikar dan Hermawan, Rachman (2006). *Etika Kepustakawanan*, Jakarta: Sagung Seto