

## DAFTAR REFERENSI

- Agung, I Gusti Ngurah. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi; Kiat-kiat untuk mempersingkat waktu penulisan karya ilmiah yang bermutu*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007.
- ALA. *Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students* (<http://www.ala.org/ala/aclr/aclrstandards/standardslibraries.htm>). Diunduh 29/11/2008 15.05
- Arief, Mts. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan ; Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Bayumedia, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian ; Suatu pendekatan praktek edisi revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Davis, MaShana dan Kyrillidou. *LibQUAL+ .Procedures Manual*. Washington D.C: Association of Reaseach Libraries, 2009.
- Departemen Pendidikan Nasional RI., *Perpustakaan Perguruan Tinggi ; Buku Pedoman. Edisi ketiga*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, 2004
- Gasperz, Vincent. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas, 1997.
- Gronroos, Christian. *Service Management and Marketing; Managing the moments of Truth in service competition*. Singapore: Maxwell Macmillan, 1990.
- Harmawan, *Manajemen Pemasaran dan Implementasikan di Perpustakaan* <http://Byupustakawan's.Wordpress.com>. Diunduh tgl 11/03/2009 11.20
- Hernon, Peter dan Nitecki, Danuta A. *Service Quality: A Concept Not Fully Explored*. Library Trends Vol. 49(4) Spring 2001, 687-707.
- Hinton, Peter. *Quality Public Service Finance and Management*. Great Britain: Tudor Business, 1993.
- Indonesia. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Indonesia. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Irmansyah, Muhammad. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Di Perpustakaan 'X')* ; Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I 25-26 Pebruari 2005. Surabaya: Program Studi Magister Manajemen Teknologi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Jain, Abhinandan K., Jambhekar, Ashok, Rao TP Rama dan Tao, S. Sreenivas. *Marketing Information Products and Services ; A primer for librarian and information professionals*. Tata McGraw-Hill, 1999

Jiang, James J., Klein, Gary., Carr, Christopher L. *Measuring Information System Service Quality: Servqual From The Other Side*. MIS Quarterly Vol. 26 No. 2, pp. 145-166/June 2002. Rangkuman ditulis oleh Kelompok 148 Seminar C 2006.

Kotler, Philip. *Marketing Management ; Eleventh Edition*, New Jersey: Prentice Hall, 2003.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran ; Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: Indeks, 2007.

Kusnoto. *Menuju Perpustakaan Berorientasi Pelanggan*. Media Informasi Vol XV No 2 Th. 2006, 1-6.

*LibQual+™; Charting Library Service Quality*. <http://www.libqual.org>., Diunduh tgl 04/01/2009 09.01

Line, Maurice B (ED). *Academic Library Management*. London: Library Association, 1990.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa ; Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Machmud, Syahril. Analisis pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dengan *servquel instrumen*: studi kasus di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta. <http://digilib.its.ac.id/detil.php?id=274&q=diunduh> tgl. 26/11/2008 14.01

*Marketing Information Product and Services ; A primer for librarians and information professionals*. Editor oleh Abhinandan K. Jain, Ashok Jambhekar, TP. Rama Rao, dan S. Sreenivas Rao. New Delhi: Tata McGraw-Hill, 1999.

Parasuraman, A., VA, Zeithhaml dan LL, Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, Fall., 1985.

- Pickard, Alison Jane. *Research Methods in information*. London: Faset, 2007.
- Rambat, Lupiyoadi. *Analisa Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Perilaku Minat Purna Penggunaan Jasa*. PPS, Universitas Indonesia 2000.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: 2008.
- Rubin, Richard E. *Foundation of Library and Information Science*. New York: Neal-Schuman, 1998.
- Pengolahan Data Statistik dengan SPSS ; Seri professional*. Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer. Jakarta: Salemba Infotek, 2006.
- Sevilla, Consuelo, dkk. *Pengantar Metode Penelitian* diterjemahkan oleh Alimuddin Tuwu. Jakarta: UI-Press, 1993.
- Stueart, Robert D. dan Moran, Barbara B. *Library and Information Center Management*. Edisi keenam. Colorado: Libraries Unlimited, 2002.
- Sudji, Suprihati. *Penyusunan Program Pengembangan Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi ; Dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya UI, 2006.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Trimo, Soejono. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, edisi ke-3. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- \_\_\_\_\_. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2006.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi, 1998.

Universitas Indonesia. *Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Indonesia*. Depok, 2008.

Widuri, Noorika Retno. *Pemasaran Jasa Informasi di Perpustakaan* [http://noorikaahmad.multiply.com/journal/item/4/Pemasaran Jasa Informasi di Perpustakaan](http://noorikaahmad.multiply.com/journal/item/4/Pemasaran_Jasa_Informasi_di_Perpustakaan). Diunduh tgl 04/02/2009 08.10

Zeithaml, Parasuraman dan Berry. *Servqual*. [http://www.12manage.com/methods\\_zeithaml\\_servqual.html](http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html)>SERVQUAL (Zeithaml Parasuraman Berry)</a> - Description, forum and special interest group</p>. Diunduh tgl 03/11/2008 14.00

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. *Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations*, The Free Press, New York, NY., 1990.

