

DAFTAR PUSTAKA

- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/peraturan/UU_43_2007_PERPUSTAKAAN.pdf. diakses pada 21 Maret pukul 12.22.
- Gazperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hoetomo. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Mitra Pelajar.
- Khoerunnisa, Lina. 2013. *Perpustakaan*. <http://www.pemustaka.com/pengertian-tujuan-dan-peran-perpustakaan>. diakses pada 6 Maret 2013 pukul 20.34.
- Kotler, P dan Keller, Lane. 2005. *Manajemen Pemasaran, edisi ke-12*. Jakarta: PR. Indeks.
- Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara. 1993. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor KEP/81/M.PAN/1993 tentang penyelenggaraan pelayanan publik*. <http://pustaka.pu.go.id/new/katalog-detail.asp?kode=BIRO%20UMUM-05359&jenis=HUKUM>. diakses 30 September 2013 pukul 07.58.
- Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 februari 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan ajuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik*. <http://www.bkp-pangkalpinang.deptan.go.id/download/KEPMENPAN%20NOMOR%2026%20TAHUN%202004.pdf>. diakses pada 27 Februari 2013 puku 19.03.
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data degan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik mudah dan cepat melakukan analisis data penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2009. *Metode dan teknik menyusun proposal penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Method For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2009. *Statistika untuk penelitian, Cetakan Kelima Belas*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy. 1998. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, dan Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Trihendardi, C. 2012. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi.

Wood, Ivoonne. 2009. *Layanan Pelanggan (Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

