

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansur Sutedjo, Surono, Edy Spriyatino. *Layanan Cinta Perwujudan Pelayanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Adya, Atep Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: 2002
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Francis Buttle. *Customer Relationship Management*. Jakarta: Bayumedia, 2007.
- Hill Nigel, Greg Roche, and Rachel allen. *Customer Satisfaction, The customer experience through the Cutomer's Eyes*. London: Cogent Publishing, 2007.
- Jaspar Farida. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Mowen. C Jhon dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarata: Erlangga, 2002.
- Nurgiyanto Burhan, Gunawandan Marzuki. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2000.
- Pudji, Djaalidan Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : Grasindo, 2008.
- Rangkuti Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2002.
- Rinek Cipta, 2010.Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta:

Graha Ilmu, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Suharyadi, Purwanto S.K, *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*.

Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.

Usman Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi

Aksara, 2009.

Wijayanti Titik. *Marketing Plan! Perlukah?*. Jakarta: Elek Media Komputindo,

2002.

Yamit Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia,

2002.

### **Internet**

<http://jaririndu.blogspot.com/2011/11/pengaruh-perpustakaan-sekolah-terhadap.html> (Diakses tanggal 12 Maret 2015).

<http://digilib.undip.ac.id/index.php/weblinks/open-educational-resources/38-lain/artikel/47-standarisasi-perpustakaan-perguruan-tinggi>  
(Diakses tanggal 13 Maret 2015).

<http://amarsuteja.blogspot.com/2013/01/kepuasan-pengunjung-perpustakaan.html>  
(Diakses tanggal 16 Maret 2015).

<http://pujihastuti.blogspot.com/2012/07/fasilitas-perpustakaan.html> (Diakses tanggal 16 Maret 2015).

<http://sumsel.tribunnews.com/2014/01/04/citra-dan-identitas-perpustakaan>  
(Diakses pada tanggal 16 Maret 2015).

[http://www.academia.edu/5319912/LAYANAN\\_PERPUSTAKAAN](http://www.academia.edu/5319912/LAYANAN_PERPUSTAKAAN) (diakses tanggal 13 Maret 2015).

<http://www.sumbarprov.go.id/read/99/12/14/59/290-teras-sumbar/artikel/993-komunikasi-pelayanan-prima-perpustakaan.html> (Diakses tanggal 14 Maret 2015).