

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks

Azwar, Saifuddin. 2006. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*.
Yogyakarta: Gava Meda

Barata, Atep Adya. 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, cetakan I, Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.

Dr. Taufiqurokhman, A.ks., S.Sos., M.Si dan Dr. Evi Satispi, SP.M.Si. 2018, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang Selatan: UMJ Press

Dwiyanto Agus. 2011, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers

Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta :Graha Ilmu

Gulo, W. 2007, *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Grasindo

Isna, Alizar dan Warto. 2013, *Analisis Data Kuantitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal*. Purwokerto:STAIN Press.

Moenir, H.AS,2008,*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :Bumi Aksara.

Rahmayanty, Nina. 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cetakan I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, cetakan I, Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: CV Alfabeta

Sulistyo Basuki. 1991, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Suliyanto. 2014, *Statistika Non Parametrik dalam Aplikasi Penelitian*, Yogyakarta: Andi

Surjadi. 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT Refika Aditama

Tjiptono, Fandy. 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi

—————. 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi

Jurnal

Dadang Cahyana. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT POS Indonesia (PERSERO) Cabang Soreang 40900”. Politeknik Piksi Ganesha

Destia, N.A., & Ardoni. 2017. “Penggunaan Metode LibQual+TM Untuk Mengukur Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UNP”. Jurnal Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. 5(1)

- Dhion, G.P., Ratih N.P., & Trisnawati. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3 (12): 2118-2122.
- Haning T.N., Lely I.M., & Hermintatik. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3(5): 789-794.
- Iin, I., Julita, N., & Ruby, L. 2016. "Aplikasi Model Persamaan Struktural dalam Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (LibQUAL+®) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka". *Jurnal Matematika Integratif*. 12(1): 19 - 26.
- Muhammad, A.I. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+™ (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)". *Jurnal Edulib*. 1(75).
- Nurani, & Ulva A. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung". *Jurnal Benefit*. 5(1).
- Nurvadilla. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu". *Jurnal UNM*.
- Rusdin. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako". *E Jurnal Katalogis*. 5(11): 65-77
- Widaryono. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang". *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. 26(1): 26-32.

Sumber Lain

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan Dan Kebudayaan. 2019. Indeks Aktivitas Literasi Membaca 34 Provinsi Tahun 2019. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

