

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhiroh, Khoiril. 2008. Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan INSTIPER Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Adab UIN Kalijaga. Yogyakarta.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Bishop, Kay. 2011. *Connecting Libraries with Classrooms: The Circular Roles of the Media Specialist*. Linworth. California.
- Black, James A. dan Dean J Champion. 2001. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Brata, Atep, Andy. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Bungin, M. Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dhelan, Mat.1954. *Pekan Buku Indonesia*. Djakarta: N.V Gunung Agung.
- Dowler, Lawrence. 1997. *Gateway to Knowledge: The Role of Academic Libraries in Teaching, Learning dan Research*. The MIT Press. Cambridge.
- Dwijayanto, Agus. 2002. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Pres.
- Ellitan, Lenna. 2003. *Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan*. Dalam Strategi Baru Manajemen Pemasaran Usmara, A (ed.). Yogyakarta: Amara Books.
- Iriyanti, Endang. 2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Tesis UNDIP. Semarang
- Lasa, HS, 1997. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Majelis Pustaka. Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

- Martoatmodjo, Karmidi. 1998. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy, J. 2001. *Metode kualitatif*. Bandung: PT. Remadja Rosdakarya.
- Muhammad, Fadel. 2008. *Reinventing Local Government*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo Kompas. Jakarta.
- Murjopranoto, 1970. *Perpustakaan dan Organisasinya*. Yogyakarta: Upgrading Perpustakaan UGM.
- Nasution, S. 1987. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jemmars. Bandung.
- Nazir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Noerhayati S. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jilid II. Bandung: Alumni. Anggota IKAP.
- Nurazizah, 2008. *Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan FIB UI*. Skripsi. Jakarta.
- Ombudsman Republik Indonesia, Kantor Perwakilan Kalimantan Barat. 2013. *Kepatuhan Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Dalam Pelaksanaan Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. ORI Kaper Kalbar. Pontianak.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1992. *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government): Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*. PPM Jakarta.
- Oxford University Press, 2005, *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, United Kingdom.
- Pamuntjak, Rusina.1972. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Djakarta: Djambatan.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarif Watampone, Jakarta.

- Ratminto dan Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riyanto, Agus, 2004. “*Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta*”. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume II Nomor 1.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*”. *Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol: 1, No. 1, Juni
- Satori, Djam'an. 2008, *Profesi Keguruan*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sianipar. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Situmorang, Dedi Apriyanto. 2009. *Analisis Pengaruh Shift Kerja Terhadap Beban Kerja Mental yang Dialami Pekerja dengan Menggunakan Metode Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*. Institut Sains dan Teknologi AKPRIND, Yogyakarta.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardji. P. 1993. *Perpustakaan Organisasi Dan Tata Kerjanya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia

Umami. 1999. *Pelayanan Pemakai di Perpustakaan*. Media Informasi Perpustakaan. Yogyakarta 1

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.  
Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.

Warella, Y. 1992. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gajah Mada.  
University Press.

Wijono, Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan RI Vol I. Surabaya :  
Airlangga University Pres.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA