

DAFTAR PUSTAKA

- Anggar, Krisnasakti. (2012). Analisis pengaruh harga, kualitas produk, dan promosi terhadap keputusan pembelian sepeda motor honda (studi kasus pada konsumen di Kota Semarang). Skripsi: Universitas Diponegoro.
- Apriyani, Dwi Aliyyah., & Sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51 (2), 1-7.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi., & Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2013). *Manajemen kualitas pendekatan sisi kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S. (2006). *Bussines research methods 9th edition*. McGraw-Hill International Edition.
- Dharma, Robby (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK*, 6 (2).
- Fikri, Sirhan., Wahyu Wiyani., & Agung Suwandara. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (studi pada mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 (1).
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Goetsch, David L., & Davis, Stanley B. (2010). *Quality management*. New. York: Pearson International.
- Gujarati, D.N., (2012). *Dasar-dasar ekonometrika*. Terjemahan Mangunsong, R.C., buku 2, edisi 5, Jakarta: Salemba Empat.

- Islamy, M, A., Wahyudin., D. & Margana., H, H. (2016). Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang layanan perpustakaan dengan menggunakan metode kano. *Jurnal Edulib*, 1 (75).
- Istianto, J., & Tyra, J. (2011). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Ketty Resto Palembang. *Jurnal Ekonomi & Informasi Akuntansi*, 1 (3), 275- 293.
- Kasiram, Moh. (2008). *Metodologi penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Koestanto, H.T., & Yuniati, T. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3 (10), 1-18.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- (2012). *Manajemen pemasaran jilid I edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2014). *Principle of marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lauw, Jessica & Yohanes, Kunto Sondang. (2013). Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran Universitas Kristen Petra*. 1 (1).
- Lubis, Alfi Syahri., & Andayani, Nur Rahmah. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, 1 (2), 232-243.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat., & A. Hamdani. (2011). *Manajemen pemasaran jasa edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud, Ali., & Enlik Kresnaini. (2018). Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 19 (2), 101-118.
- Miles, Matthew B. & Huberman, Michael A. (2009). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Noerchoidah. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi Orenztaxi) Di Surabaya. *BISMA – Bisnis dan Manajemen*, 9 (2).
- Novianti, Haning Tri., Lely indah Mindarti., & Hermintatik. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka (studi pada perpustakaan umum dan arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3 (5).

- Nursiah. (2008). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Medan. *Jurnal Polimedia*, 11 (3).
- Oka Dharma, Nyoman., Ni Wayan Sri Budi., & I Gede Ngurah Sugata. (2013). Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan Undiksha dan kepuasan penggunaannya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2 (2).
- Prakoso, Bayu., & Nurhadi. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam memakai jasa percetakan Embong Anyar di Gresik. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8 (1), 20-38.
- Putuhena, Zulmianita., & Bahari, Andi Faisal. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen jasa angkutan online (grabcar) di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2 (1).
- Rusdin. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako. *e Jurnal Katalogis*, 5 (11), 65-77.
- Sari, Purnama., & Bahrum Jamil. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4 (1), 1-15.
- Sekaran, Uma. (2009). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- . (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- . (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- . (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- . (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- . (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- . (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku konsumen, teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Sunyoto, Danang. (2013). *Teori kuesioner dan analisi data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, M.A. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar (cetakan keempat)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi pemasaran edisi ketiga. cetakan pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2012). *Strategi pemasaran edisi ketiga. cetakan pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2014). *Strategi pemasaran edisi ketiga. cetakan pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husain. (2005). *Manajemen riset dan perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.
- Umar, Husein. (2011). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Utami, S., & Jatra, M. (2015). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur, *EJurnal Manajemen Unud*, 4 (7), 1984-2000.
- Wibowo, Sukarno., & Supriadi, Dedi. (2013). *Ekonomi mikro Islam*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Widjoyo, O.I., Rumambi, J. L., & Kunto, S.Y. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1), 1-12.
- Widodo, Joko. (2009). *Analisis kebijakan publik konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17 (1), 38-45.
- Yuniar & Setyorini. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa EMKL Saputra Trans Abadi Cirebon. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id> .

Zeithaml, V.A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service marketing-integrating customer focus across the firm (5th ed.)* New York: McGraw-Hill.

www.bps.go.id

www.perpusnas.go.id