

Daftar Rujukan

- Akib K. (2015). Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada kantor Perpustakaan , Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-una Provinsi Sulawesi Tengah. *Junal ilmiah administratie*. 5(1).
- Brunner. T.A, Sto”clin. M, dan OpwisK., 2008, “*Satisfaction Image andLoyalty: New versus expereiencedcustomers*” *Europen JournalMarketing*. Vol. 42No.9/10.
- Creswell, John W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Endar Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Fatimah. (2018). Perpustakaan, manfaat, Kelebihan dan Kekurangan.*Jurnal imam bonmjol:kajian ilmu informasi dan perpustakaan .2*.(1).
- Fandy Tjitono. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gronroos, Christian.(1990). *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Creswell, John W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gulo.W. (2002). *Metodologi Penelitian*.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hardani dkk.(2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Ilmu
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kuncoro,M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Laksono,S. (2013). *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi dari Metodologi ke Metode*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Lasa HS.(2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Lutfiyah F.(2015). *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Laynan Perpustakaan*. *Jurnal EL-Idare*.(1) 2.
- Lexy J. Moleong,(2006), *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya Off seth. 127 – 148.
- Mulyawan,Rahman.(2016).*Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan I.Sumedang: Unpad Press.

- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pawit M.Yusuf dan Yaya Suhendar. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Rambat, Lapiyaodi Dan A.Hamdani.(2006). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Rianti silfi, Zaili, Febri. Kualitas pelayanan publik.(2019). *Jurnal ilmu Administrasi Negara*. 15(3).
- Rokan M.reza. (2017). Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Iqra*.11(1).
- Sulistyo Basuki. (1991). *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi* : Bumi Aksara.
- Santoso, Singgih, Tjiptono, Fandy. (2001). *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPS*. Jakarta: Elex Media.
- Suhartono, Suparlan.(2000). *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta : Ar-Ruzz
- Strategic, Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal. *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*. Bandung: Alfabeta. 2007
- Sidiq,U,dkk. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo : Nata Karya.
- Toni Wijaya.(2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta :INdeks.
- Tjiptono,F. (1996). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Ofsee.
- UU No. 43 pasal 4 Tahun 2007.
- Yusuf, pawit M.(2010). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Cet.3. Jakarta: kencana
- Zulian Yamit.(2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.