

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano* (1st ed.). BPFPE.
- Bungin, P. D. H. M. B., & Sos, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi Kedua*. Kencana.
- Hardiyansyah, H. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Gava Media.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Kencana, I. (2006). *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Muhidin, M. A. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. (2015). *manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2012). *Metode penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, A. A., & Arif, S. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Averroes Press.
- Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., Si, M., Ahmad Mustanir, S. I. P., & Si, M. (2019). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS*

*PELAYANAN PUBLIK: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya.*  
Penerbit Qiara Media.

Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, ctk. *Ketujuh, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, Hlm. V.*

Sudana, R., & Zulkarnaini, Z. (2016). *Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Upt Perpustakaan Universitas Riau.* Riau University.

Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi publik: konsep dan perkembangan ilmu di Indonesia.* Graha Ilmu.

Sugiyono, P. D. (2009). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D, Bandung: Cv. ALVABETA.*

Syafri, W. (2012). Studi Tentang Administrasi Publik. *Jakarta: Erlangga.*

Taniredja, T. (2012). hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar).*

Thoha, M. (2003). Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya. *Jakarta: Grafindo Persada.*

Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik.* Universitas Brawijaya Press.

Winarsih, S. (n.d.). Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

### **Undang-Undang**

Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **Sumber Lain**

- Ahmed, S. M. Z., & Shoeb, Z. H. (2009). Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. *Performance Measurement and Metrics*.
- Crystalia, O. G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Di Dalam Skripsi Melalui Alamat Web: [Http://Eprints.Uny.Ac.Id/28594/1/Skripsi% 20Ones. Pdf](Http://Eprints.Uny.Ac.Id/28594/1/Skripsi%20Ones.Pdf)*.(Diakses Pada Hari Senin, 18 November 2019, Jam 08.30 WIB).
- Fadhlya, D., Suprayogi, Y., & Imanudin, I. (2017). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 2(1).
- Ikeanyibe, O. M., Eze Ori, O., & Okoye, A. E. (2017). Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria. *Cogent Social Sciences*, 3(1), 1316916.
- Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries. *Library Review*.
- Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL+ survey. *Performance Measurement and Metrics*.
- Novianti, H. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 789–794.
- Satoh, Y., Nagata, H., Kytömäki, P., & Gerrard, S. (2005). Evaluation of the university library service quality: analysis through focus group interviews. *Performance Measurement and Metrics*.