

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Abrar, Andi Hakim. 2013. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode Servqual Dan Model Kano Ke Dalam Quality Function Deployment. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi. Diakses pada 14 Februari 2016.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dwiastuti, Rini, Agustina Shinta dan Riyanti Isaskar. 2012. *Perpustakaan Nasional Katalog dalam Terbitan (KDT) Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press
- Indriasti, Nurlia. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKD Kabupaten KarangAnyar*. Universitas Sebelas Maret. Tugas Akhir Fakultas Ekonomi. Diakses pada 14 Februari 2016.
- Iqbal, Muhammad. 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2015. *Definisi Kualitas*. Kbbi.web.id. diakses pada 14 Februari 2016.
- Lestary, Dian July. 2015. *Gambaran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan Pada Bidang Rekayasa Dan Non Rekayasa Di Politeknik Negeri Sriwijaya*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N., 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Panggabean, Helen Frida. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara)*. Universitas Sumatera Utara. Skripsi Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Politik. Diakses pada 14 Februari 2016.

- Sari, Ayu Resvyta. 2013. *Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Waroeng Steak and Shake Jl. Angkatan 66 Cabang Palembang*. Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Sangadji, Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Setiawan, Heri. 2014. *Metode Riset*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Yahya. 2011. Pengaruh Variabel Demografis Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk. *Jurnal Akutansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)*. 8(1): 23-40.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat. Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citra Books Indonesia.