

## DAFTAR PUSTAKA

1. Sugiyono, DR.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2006.
2. Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra; *“Service Quality & Satisfaction”*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005.
3. Toba, Hapnes. M.Sc., Heriyanto. SS.; *“Penelitian Tentang Pemanfaatan dan Persepsi Pengguna Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha”*, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2007.
4. Walpole, Ronald E.; *“Pengantar Statistika”*, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
5. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, The Free Press, New York, 1990.
6. Zen, Zulfikar, “Kata Pengantar”, dalam Sutarno N.S.; *“Manajemen Perpustakaan. Suatu Pendekatan Praktik”*, Samitra Media Utama, Jakarta, 2004.