

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. H., & Nento, S., (2014), "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Perpustakaan", Tadbir: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2 No. 2.
- Agian, Berlianus, (2012), "Analisis Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah", *E-Jurnal Katalogis*, Vol. 1 No. 1.
- Charisa, E. Bhaktiardi, (2013), *Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret: Surakarta.
- Cohen, Lou, (1995), *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Devani, Vera, & Dian D. Kartikasari, (2012), "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)", *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 11 No. 2.
- Dwintami, Septi A., Luciana A., & Amelia K., (2011), "Perbaikan Kualitas Layanan T-Cash di Bandara Lampung Menggunakan Quality Function Deployment (QFD)", *Jurnal Ilmiah Institut Teknologi Telkom*.
- Ginting, M., & Halim, D. I., (2012), "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)", *Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer UKRIDA*, Vol.1 No. 2.
- Hadi, Sudian, (2014), "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate", *Journal "Acta" Diurna* Vol. 3 No. 3.
- Haris, (2014). *Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan STPMD "APMD" Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.
- Harmaini, Lusi, (2013), "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: Perpustakaan Pusat UNP)", *Jurnal Manajemen*, Vol.2 No.2.
- Harto, Budi, (2015), "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy SERVQUAL dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)", *Jurnal TEKNOIF* Vol. 3 No.

I.

- Heizer, Jey & Berry Render, (2009). *Manajemen Operasi*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Iriani, H. (2012), “Analisis Kualitas Layanan Restoran Cepat Saji *Kentucky Fried Chicken* Surabaya”, *Jurnal Teknik Industri*.
- Kotler, Philip & Kevin Lane K., (2009). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Lasa, Hs. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher: Yogyakarta
- Lestari, R. T., & Suwarno, W., (2012), “Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol.1 No. 1*.
- Munawaroh, Munjiati, (2013). *Manajemen Operasi: Strategi untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif*. LP3M: Yogyakarta.
- Perpustakaan UMY, <http://www.umy.ac.id/>. Diakses pada tanggal 16 November 2015 pk 01.35 WIB.
- Puspasari, Dewi, Setyanto, N. W., & Himawan, R., (2014), “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Integrasi Service Quality dan Quality Function Deployment (Studi Kasus: Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)”, *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri, 2(6), p1251-1261*.
- Rahmawati, Alni, SE., MM., Fajarwati, SE., M.Si., & Fauziah, Se., M.Si., (2011). *Statistika. Edisi 1*. Laboratorium Manajemen FE UMY: Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, (2011). *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis: Buku 2)*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Sondakh, Conny, (2014), “Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 No.1*.
- Sukeci, Triana, Luciana A., & Warih P., (2011), “Usulan Perbaikan Layanan Telkomsel Flash PT. Telkomsel Palembang Menggunakan Integrasi SERVQUAL, Model Kano, dan QFD”, *Jurnal Institut Teknologi Telkom*.
- Sutikno, Maria M. Minarsih, & Leonardo Budi H., (2014), “Influence Factors of

Interest Student Library Service to Library SMP 3 Jekulo Kudus”, *Jurnal Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang*.

Tjiptono, Fandy, (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.

Widiastuti, Tri, (2011), “Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut-Atribut Pasar Swalayan dan Pasar Tradisional”, *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

Yulianti, Novita & Iwan Aang S., (2014), “Usaha Peningkatan Pelayanan PT. X Supermarket dengan Metode Fuzzy Quality Facion Deployment (QFD)”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol. 2 No. 1*.