

DAFTAR PUSTAKA

- Amirotus Sholichah (31014254), “*Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang*”, Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2009).
- Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010)
- Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action*, Boston Massachusetts: PWS-Kelling Publishing Company, 1994
- Atep Adya Barata, 2004 dalam Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708), Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009
- Chang Zeph Yun, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1998
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005
- _____, 2006, dalam Sonya Mahanani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik* (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat), Semarang: Universitas Diponegoro, September 2010
- Fariad Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011, Cet. 1
- Edward Sallis, *Total Quality management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2007, Cet. V
- Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Adminiistrasi AKademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005
- J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama

- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Koentjaraningrat, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia, 1989, Cet. IX
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001
- Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010
- Mohammad Solihin (053311223) dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*” *Skripsi IAIN Walisongo Semarang*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011
- Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006
- M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- _____, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004
- M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta, Mei 2010
- M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008
- M. Sadat, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2000
- NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan “Suatu Pendekatan Praktik”*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006
- Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, Cet. II
- Sanjaya Mishra, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006

- Sedarmayanti, M.Pd., APU, *Manajemen Sumber Manusia*, Bandung : Refika Aditama, 2007
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM, 1985
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sulistiyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007
- Supeno Djanali, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003
- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009
- Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi, Cet, 7*, Jakarta : PT. Gunung Agung, 1985
- Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAkultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Mei 2009
- Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999
- Tim BP KKN 2011, *Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata IAIN Walisongo Semarang Angkatan Ke-56 Tahun 2011*, Semarang: Pusat Pengabdian Masyarakat IAIN Walisongo Semarang, 2011)
- Triyono Agustomo (073311007) dengan judul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang*” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011
- Vincent Gaspersz, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan PT Gramedia Pustaka Utama, 2002
- _____, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008
- Yetty Sarjono, *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah*

Surakarta Tahun akademik 2005-2006, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006

Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New Yor.

Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001