

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Muhidin, S. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika*. Pustaka setia.
- Ahmad, dkk. (2014). *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Arifiani, Dian,;Wahyono (2018). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator*. Jurnal : Economic Education Analysis Journal.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Universitas Indonesia. Volume 17, Nomor 2. Diakses 13 Oktober Jam 20.32
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Perpustakaan Sekolah*, Cet. I, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indoneia.
- Daryono. (2010). *Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jurnal : Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca. Vol.26 No.2, Juli-Desember.
- Dharma, N.O. (2013). *Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan Undiksha dan kepuasan penggunaannya*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora. 2 (2), 222-238.
- Davis K, Newstrom JW, 2001. *Perilaku dalam Organisasi*. Jilid 1, Terjemahan. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Diana, Nirva. *Pengaruh kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Vol.15 No.4 Juli 2009
- Fadjar, Farida. (2015). *Manajemen Jasa*,. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Febrian; Winoto, Yunus; Saefudin, Encang (2019). *Hubungan Ketersediaan Koleksi Dan Kompetensi Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka*. Jurnal Pustaka Budaya. Vol. 6, No. 1.
- Firman, A. dan Rahmah, E. (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. 1 (1) Seri B: 110-115.
- Gary Dessler.(2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ketujuh. Dialih bahasakan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Gerson. 2005. *The Changing Academic Library: Operations, Cuhures, Environments*. America: ACRL Publicationsin Librarianship.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Hermawan, Zen. (2006). *Etika Kepustakawanan*, Cet. 1 Jakarta
- Hs.Lasa. (2005). *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*: Gama Media. Yogyakarta
- Johan Wahyu Tri Astuti (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Iklim Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa*.
- Jonathan Sarwono. (2014). *Structural Equation Modelling*. Salemba. Jakarta
- Kamuli, Sukarman. (2012). *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kota Gorontalo*. Jurnal : Inovasi, Volume 9, No.1. ISSN 1693-9034.
- Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 236 Tahun 2019 *Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan Dan Rekreasi Golongan Pokok Perpustakaan, Arsip Dan Museum Dan Kegiatan Kebudayaan Lainnya Bidang Perpustakaan*.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin, Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 (Jilid 1)*. Jakarta : Erlangga. Laksana, Fajar. (2008). M

- Kristiyaningsih, Erriani (2020). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian*, Kementerian Pertanian Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Kementerian Pertanian
- Kusnan, Akhmad. (2004). *Analisis Sikap Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja Dalam Menentukan Efektivitas Kinerja Organisasi di Garnisun Tetap III Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya.
- Lasa Hs. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher.
- Lussier, N Robert. (2005). *Human Relation in Organization Applications and Skill Building*. New York: Mc Graw Hill.
- Merdekawati, Ina; Kartikowati, Sri. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi*. Jurnal Pendidikan, vol. 6, no 2. p-ISSN 2338-5278.
- Nadhifah, Khusnun. (2020). *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember*. Jurnal Pustaka Ilmiah, Volume 6 Nomor 1, Juni 2020
- Nafiudin, Imam. (2019). *Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (Min) Se-Kota Bandar Lampung*. Repository : UIN Raden Intan Lampung. Di akses tanggal 16 September 2021.  
<http://repository.radenintan.ac.id/cgi/users/home?..>
- Noor, Dina Mohd; Noor, Raja Abdullah Yaacob. (2014). *Measuring Service Quality Of Universiti Teknologi MARA Puncak Perdana Library Using Libqual*. Journal of Information and Knowledge Management (JIKM), 4 (1). pp. 49-77. ISSN:2231-8836 ; E-ISSN:2289-5337.  
<https://ijikm.uitm.edu.my/>
- Nurchayati, Indah. (2017). *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan Pengguna Di Perpustakaan Khusus*.
- Nuriana, Dwi (2014). *Kompetensi Pustakawan Dan Kepuasan Pemustaka*. Jurnal Insan Cendekia. Volume
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998). *SERVQUAL : A Mmultiple item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 *tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*.
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 *Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*.
- Prihadi, Syaiful F. 2004. *Assessment Centre : Identifikasi, Pengukuran, dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Priyastama, Romie. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS - Pengolahan Data & Analisis Data*. Bantul: PT. Anak Hebat Indonesia.
- Puspitawati, Ni Made Dwi. (2014). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan*. Jurnal : Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1.
- Rahadian; Novi, Albertina; At. All (2018). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat*.Jurnal:Transparansi,vol.1,no.1.  
<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/view/146/131>
- Rahayuningsih. (2015). *Survei peningkatan mutu berkelanjutan melalui pemantauan dan pengukuran kepuasan pemustaka*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. XI (2), 16- 23.
- Rakip, Fatmawati. A. (2013). *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung*. (Studi Kasus Di Kota Ternate)
- Risparyanto, Anton. (2017). *Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan*. Jurnal : Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 13 No. 1.
- Risparyanto, Anton. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka*. Jurnal Perpustakaan Vol. 8 No.1 Tahun 2017: 51-64 ISSN 1979 – 9527.

- Rodin, Rhoni. (2015). *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jurnal Al-Kutab : jurnla perpustakaan dan informasi. Vol.2, no 1.
- Sampe, Maria Lobon. (2014). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pustakawan Universitas Hasanuddin*. Diakses pada tanggal 12-13-2021 dari <http://repository.unhas.ac.id/Discover>.
- Santoso, Singgih. (2014). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*. Jakarta
- Sari, Elviera. (2009). *Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 16. No. 1, hlm. 18-24
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen*. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons
- Snyder, CR. and Lopez, SJ. (2007). *Positive psychology. The scientific and practical exploration of human strength*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Sobari, Achmad Rachmat. (2018). *Pengaruh Kopetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor*. Jurnal Lentera Bisnia, vol.7 no. 2.
- Soraya, Selvi Amelia. (2019). *Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Psikologi, Vol 7, No 4, 596-607. ISSN: 2477-2666/E-ISSN: 2477-2674.
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe. (1993). *Competence at Work Modelas for Superior Performance*. John Wily & Son. New York, USA. Inc.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta,
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi revisi. Bandung : CV. Alfabeta,
- Suprihati. (2019). *Kebijakan Pengembangan Perpustakaan Di Indonesia : Bahan Ajar Diklat Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Sunu, Pramudya. (1990). *Peran SDM Dalam Penerapan ISO 9000: Kajian Peran SDM dengan pendekatan TQM.*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Susanty, Erlin. (2020). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kinerja Sebagai Intervening Pada Kantor Regional Vii Bkn*. Repository: Universitas Tridinanti Palembang. <http://repository.univ-tridinanti.ac.id/352/>
- Susanty, Ety. (2012). *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan Pada Universitas Terbuka*. Jurnal : Organisasi dan Manajemen, Volume 8, Nomor 2.
- Sutarno, NS., 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.1 No 1.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The cloud chamber effect Upper Saddle River, Nj* : prencet
- Syofian Siregar, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Triastuti, Dinie Anisa. (2019). “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai.” *Journal of Management Review* 2.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 *Tentang Perpustakaan*.
- Wasito, Joko. (2019). *Pengaruh Konsep Diri Pengelola Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Dan Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro*. Jurnal : Ilmu Perpustakaan, vol.6, no 3.
- Wijaya, NMCS. (2015). *Evaluasi kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan*. Jurnal Ilmiah D3 Pe rpustakaan, 1 (1) Diunduh da ri <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=337460>.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.
- Yuliana,E.(2007). *Hubungan Antara Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan McDonald Java Semarang*. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.
- Zeitham Carl P., Pavida Pananond. (1998). *The International Expansion Process of MNEs from Developing Countries: A Case Study of Thailand's CP Group*