**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku**

A.S, Moenir., 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta:Bumi Aksara.

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction

(ed 3). Yogyakarta. Andi.

Hadari Nawawi & Mimi Martini, 1994, *“Penelitian Terapan”*, Yogyakarta:

Gajahmada University

Juliantara, Dadang,. 2005, Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik,

Kirk, J. & Miller, M. L., 1986. *Reliability and Validity in Qualitative Research*,

Beverly Hills, CA, Sage Publications.

Lasa. 2007. Manajemen Perpustakaan Sekolah. Yogyakarta: Pinus

Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung

Sampara, Lukman, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN,Jakarta

Supriyanto, Agus,. 1997. *Mode Pembelajaran Pendidikan Bahasa Indonesia Modul DII PGSD*. Bandung : Depdikbud

Sutarno NS. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto

Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy,. 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi

1. **Dokumen**

Rencana Strategi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bandung

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

1. **Internet**

http://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html