**DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad.2003.”Menuju kepuasan pemustaka(toward library user’s satisfaction)”. Dalam http:palimpresst.fisip.unair.ac.id/image/pdf/acmad.pdf. diunduh pada tanggal 25 September 2020, pukul 20.05 wib.

Alberti, R., & Emmons, M.*Your perfect right*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009.

Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.

Basuki, Sulistyo.*Pengantar Ilmu Perpustakaan.*Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1991.

Corey, Gerald. *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*. Bandung:Penerbit PT Refika Aditama.2003.

Firmansyah, *Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan STMIK Akakom Yogyakarta.* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Gaffar Vanessa. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.

Galassi, John P. & Galassi, Merna Dee. *Assert yourself!: How To Be Your Own Person*. Michigan: Human Sciences Press.1977.

Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2005.

Hadi, Sutrisno.*Metodologi Research 2*.Yogyakarta : Andi Offset, 2004.

Imam Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik.* Jakarta: Bumi Aksara.2014

Irawan , Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.

Jasfar, F. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Sukses Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Salemba Empat.2012.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Ahlih Bahasa oleh Hendra Teguh dan ronny A. Rusli, Jakarta : Penerbit PT. Indeks, 2008.

Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia.* Yogyakarta: Pustaka Book Publisher. 2009

Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Dasar/Madrasah*. Yogyakarta: Ombak,2013.

Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: *Teori Konsep Dasar dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Mujab, Ahmad Isywarul, Ary Setyadi, Rukiyah. *Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata*. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol.4, No.2, 2015.

Mustika, Putera. *Profesionalisme Pustakawan*. No.57. Buletin Perpustakaan.2017.

Natoadmodjo.*Ilmu Keshatan Masyarakat*.Jakarta: PT Rineka Cipta.2003.

Nihaya Zahrotun, *Hubungan antara asertif dengan kebahagian pada mahasiswa J;.psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Angkatan 2013,* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2014.

104

Peraturan Kepala Perpustakaan NAsional Republik Indonesia tentang *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpusnas,2007.

Persia, Aziza Nur, and Yuli Rohmiyati. “Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker ‘Dharmais’ Jakarta.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013 (February 8, 2021). <https://s.id/zXshk>

Putra, I.S dan Pratiwi, A. *Sukses dengan Soft Skills*. Banduung: Direktorat Pendidikan ITB.2005.

Ratna, Lilis. *Teknik-Teknik Konseling*. Yogyakarta: Deepublish.2013.

Risparyanto , Anton. *Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka*. Pustakawan Universitas Islam Indonesia, Vol.8, No.1, Tahun 2017.

Ropinov Saputro. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*.Universitas Diponegoro, 2010.

Savitri Intan. *Belajar Jujur*. Surabaya: JP Books, 2019 .

Setiawan Supriyadi. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. PT Penerbit IPB Press, 2011.

Siregar, Syofyan.*Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkadp dengan Perbandingan Perhituangn Manual dan SPPS.*Jakarta : Kencana, 2013.

Sugiyo. *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang: UNNES Press.2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdD.*Bandung: Alfabeta, 2010.

Sukmawati, Yani Kurnia. *Loyalitas Pelanggan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Universitas Airlangga.2016.

Sulistyo- Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 1993.

Supriyadi Setiawan. *Loyalitas Pelanggan Jasa.* PT Penerbit IPB Press, 2011.

Suwarno, Wiji.*Psikologi Perpustakaan*.Jakarta: Sagung Seto.2009.

Teguh Yudi, Cahyono, *Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka. Malang*: UPT Perpustakaan UM. 2014.

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Skripsi: Fakultas Adab dan Humaniora*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, 2013.

Tjiptono, Fandy. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Triyono dan Mastur. *Materi Layanan Klasikal Bimbingan dan Konseling Bidang Bimbingan Pribadi.* Yogyakarta: Paramitra Publishing.2014.

Undang-undang No.43 TAhun 2007 tentang Perpustakaan.

Wagiran, *Metodologi penelitian Pendidikan Teori dan Implementasi*.Yogyakarta : Deepub.

Wawan A dan Dewi M. *Teori dan Pengukuran, Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia. Yogyakarta: Nuha Medika.*2010

Husna Jazimatul. *Pengaruh Perilaku Asertif Pustakawan Dalam Keberhasilan Program Liaison Librarian Di Perpustakaan.* Semarang:Jurnal ANUVA. Volume 2. 2018.

Nuraini, Laila Hadri Nasution. *Kode etik pustakawan sebagai aturan profesional bagi profesi pustakawan*. Jurnal JIIPK Volume 9 Nomor 2 tahun 2021. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/index>