

DAFTAR PUSTAKA

- Hendri Darmastria, 2011, **Pengertian Kualitas Pelayanan.**
http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html
- Icha Pradita. 2014. **Dimensi dan Indikator Kualitas Jasa.**
http://ichajies.blogspot.com/2014/03/dimensi-dan-indikator-kualitas-jasa_26.html
- J.Stanton, William, **Dasar – dasar Pemasaran**, Edisi ketujuh, Jakarta : Erlangga
jilid ke-1, halaman 113
- Kotler, Phillip. 2005. **Manajemen Pemasaran.** Jilid 1, PT Indeks Kelompok
Gramedia, Jakarta.
- Sutarno. 2006 : 1. **Tiga Prinsip Kegiatan Pokok Perpustakaan.** Jakarta : Elek
Media Komputindo.
- Tjiptono, F dan Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta;
Andi Offset.
- U Chairi. 2012. **BAB II Tinjauan Pustaka.**
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1601/BAB%20II.pdf?sequence=4>