

## DAFTAR PUSTAKA

Badan Standarisasi Nasional Indonesia. Standarisasi Nasional Indonesia untuk Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota. Jakarta: BSNI, 2009.

Sulistyo Basuki Pengantar Hu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003

Sukarman Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2000.

Sumekar, Sti. Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Bidang Perpustakaan Rahayuningsih, F 2007 Pengelolaan Perpustakaan Yogyakarta: Graha Ilmu

Sutamo. (2005) Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Informasi Jakarta: Pant Rei

Basuki, sulistyo 1991 pengantar ilmu perpustakaan Jakarta: Gramedia  
Mocnir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Jakarta PT Bumi Aksara

Hardiyansyah 2011 Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya Yogyakarta Gava Media

Ibrahim, Amin 2008 Teori dan konsep pelayanan public serta implementasinya Jakarta Mandar Maju

Miles, Mathew B.dan Michael A Huberman 1992. Analisis Data kualitatif Jakarta

Moenir, A. S 2001 Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Jakarta Bumi aksara

Moleong 2009 Metodologi Penelitian Kualitatif cetakan ke 22,Remaja

A parasuraman, Valarie A Zeithaml,and Leonard L.. berry 1988 "SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring consumer perceptions of service Quality

"Journal of Retailing vol 64 (1) pp 12-37

Referensi Lainnya

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Banyumas Nomor 51 Tahun 2019 Tentang  
Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Arsip Dan  
Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas