

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2019. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Adhiningsih, Aprilia Rahayu. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Afandi, P. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing. Riau.
- Daga, Rosnaini. 2018. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research and Consulting Institute. Makassar.
- Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. <https://dispussipda.malangkota.go.id/profil/> diakses pada 6 Oktober 2022
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi ke-9. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kamus versi *online/daring* (dalam jaringan). <https://kbbi.web.id/kualitas> diakses pada 4 Oktober 2022.
- Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2019. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Damos Sihombing : penerjemah)*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2019. *Marketing Management*. ISE England.
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Edisi 3. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Ke-12. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurahman. 2018. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Muhtadi, Muhammad Fajri, Emy Rahmawati, dan Setio Utomo. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. Vol 9, No. 2. Edisi Juli-Desember 2020.

- Pungkiwati, I Gusti Ayu Tri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). *e-Journal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Deepublish. Yogyakarta.
- Robbins, Stephen. 2019. *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Siregar, Sofyan. 2018. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2018. *PEMASARAN STRATEGIK Mengupas Pemasaran Strategik, Branding, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2020. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 5. Andi. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Wirawan, Adhitomo dan Risfandi. 2018. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Business Administration*. Vol 2, No 1.