

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Cutlip, Scott. M., C. A. H. & B. G. M. (2009). *Effective Public Relations* (9th ed.). Jakarta: Kencana.
- Christopher H Lovelock and Lauren L. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Grasindo.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Huberman, M. B. M. and A. M. (2005). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3* (13th ed.). Rajawali.
- Lasa, H. S. (2007). *Manajemen perpustakaan sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif, cetakan XXIX*. Bandung: PT. Remaja, Rosdakarya.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Jakarta: Andi.
- Vincent, G. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Utama.

SUMBER JURNAL

- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(4).
- Chayani, T., Hidayat, M. T., & Sutarjo, M. (2020). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN CIREBON. *Jurnal Ilmiah Publika*, 7(1).
- Clark, A. (2019). the role of libraries as community hubs and study spaces. *Public Library Quarterly*, 38(2), 123–137.
- Isra Ningtyas, C. (2020). Analisis Pemasaran Layanan Informasi Depok Corner (Pemasaran Layanan Informasi Referensi di Perpustakaan Umum Kota Depok). *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 8(2), 68. <https://doi.org/10.20473/jpua.v8i2.2018.68-73>
- Jansen, G. (2021). The changing role of public libraries in providing entertainment. *Library Journal*, 146(6), 34–39.
- Munhurrun, P. R., Bhiwajee, S. D. L., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(12–40).
- Perpustakaan, D. K. D. (2023). *Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Banjarnegara*.
- Santoso, O. F. (2021). *Pengaruh penilaian kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah PERPUSDA Sidoarjo*.
- Sudjatnika, T. (2019). NILAI-NILAI KARAKTER YANG MEMBANGUN PERADABAN MANUSIA | Sudjatnika | Al-Tsaqafa: Jurnal Ilmiah

Peradaban Islam. *Al-Tsaqafa*, 14(1), 135–146. Retrieved from <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/jat/article/view/1796/1195>

SUMBER WEBSITE

DITPKLK. (2020). Misi Direktorat Pendidikan Masyarakat dan Pendidikan Khusus. Retrieved from PMPK Kemdikbud website: <https://pmpk.kemdikbud.go.id/read-news/tujuan-gerakan-literasi-nasional>.
Diakses 16 April 2022

Hastuti, M. (2022). Penguatan Sisi Hulu dalam Rangka Peningkatan Literasi Masyarakat Indonesia. Retrieved from adv.kompas.id website: <https://adv.kompas.id/baca/penguatan-sisi-hulu-dalam-rangka-peningkatan-literasi-masyarakat-indonesia/>

JD. (2023). Kunjungan ke Perpustakaan Kota Depok Capai 3.401. Retrieved July 23, 2024, from berita.depok.go.id website: <https://berita.depok.go.id/selama-mei-juni-kunjungan-ke-perpustakaan-kota-depok-capai-3401-orang>

Priandaru, D. L. (2022). PISA 2022: Literasi Membaca Indonesia Catatkan Skor Terendah Sejak 2000. Retrieved from kompas.com website: <https://lestari.kompas.com/read/2023/12/09/130000486/pisa-2022--literasi-membaca-indonesia-catatkan-skor-terendah-sejak-200>

Ramadhan, B. (2023). Budaya Literasi Rendah, Menjadikan Indonesia sebagai Peringkat ke-2 Terbawah Dunia Tentang Literasi. Retrieved from kompasiana website: <https://www.kompasiana.com/bintangramadhan5/6569c1d8c57afb21aa32dc23/budaya-literasi-rendah-menjadikan-indonesia-sebagai-peringkat-ke-2-terbawah-dunia-tentang-literasi#:~:text=Kondisi kemampuan literasi siswa Indonesia,literasi siswa Indonesia semakin rendah>

Thabroni, G. (2022). Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip. Retrieved from serupa.id website: <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>