

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. ANDI.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Putra Grafika.
- Devito, J. A. (2010). *Komunikasi Antar manusia*.
- Effendy. (2010). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Fatmawati. (2015). Pengembangan Sistem Teknologi Perpustakaan Berbasis Web 3.0. *Libraria: Jurnal Perpustakaan*.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik - Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.
- Hendro Lukman. (2015). *Sistem Informasi*. Mitra Wacana Media.
- Ibrahim Bafadal. (2008). *Pengelolaan Perpustakaan*. Bumi Aksara.
- Jandy Luik. (2020). *Media Baru Sebuah Pengantar*. Prenamedia Group Divisi Kencana.
- Koesomowidjojo. (2020). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Bhuana Ilmu Populer (Kelompok Gramedia).
- Lupiyoadi. (2020:270). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi ke-3). Salemba Empat.
- Masmuh, A. (2010). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. universitas Muhammadiyah Malang.
- Mayang Sari. (2018). *Metodologi Penelitian*. Deepublish.

- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2010). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Muhammad, A. (2001). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Nasrullah, R. (2017). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Rachman Hermawan. (2006). *Etika Kepustakawanan*.
- Raharjo, M., & Icu. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rulam Ahmadi. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- Sarah Blackstock. (2022). *The 9 Big Benefits of Live Chat for Customer Service Teams*.
- Sudaryono. (2016). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*. Lentera Ilmu Cendiaka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Alfabeta.
- Sulistyo Basuki. (2014). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Sutarno NS. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat* (Cetakan pertama).
- Syaifullah, & Soemantri. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 19–25.
- Syihabuddin Qalyubi. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.

Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Grasindo.

Yeni Susilowati. (2019). *Modul E-Comerce Teaching Facrtoy For Students*.  
Mutiar Publisher.

Zainal Aqib, & Mohammad Hasan Rasidi. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Deepublish.

Zendesk. (2015). *How Live Chat Helps Businesses and Consumers*.