

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, puji dan syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas karunia, rahmat, dan hidayah-Nya Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **Penggunaan Komunikasi Pelayanan Melalui Fitur *Live Chat* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id** tepat pada waktunya.

Adapun pembuatan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Terutama Untuk kedua orang tua yang sudah sangat membantu dengan doa dan dorongan atas terselesaikannya skripsi.

Penyusunan skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. **Yth. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto, M.T.** selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan tempat untuk menuntut ilmu
2. **Yth. Assoc. Prof. Dr. Lilis Puspitawati, SE., M.Si., AK., CA., CRP., CSRS.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Komputer Indonesia
3. **Yth. Assoc. Prof. Dr. Melly Maulin P., S.Sos., M.Si.** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas komputer Indonesia

4. **Yth. Dosen Wali Olih Solihin M.I.Kom** yang memberikan pengarahan kepada Peneliti dari awal perkuliahan
5. **Yth. Dosen Pembimbing Sekaligus Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Tine Wulandari, S.I.Kom., M.I.Kom.** yang telah meluangkan waktu dan tempat untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada Peneliti.
6. **Yth. Dr. Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si.,CICS** yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi ketua sidang skripsi.
7. **Yth. Yasundari, S.I.Kom., M.I.kom** yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi penelaah pada sidang skripsi
8. **Yth. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Komputer Indonesia** yang telah memberikan bekal dan dasar ilmu pengetahuan kepada peneliti
9. **Yth. Ratna Widyastuti, A.Md.** selaku Sekretariat Dekan FISIP UNIKOM dan juga **Astri Ikawati, A.Md.Kom.** selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNIKOM
10. **Yth. Achmad Riyadi Alberto, S.Ptk, Muhammad Ilyas, S.Hum, Nofa Ade Kurniawan, S.Hum** selaku informan kunci Pustakawan Layanan Referensi Virtual Live Chat Perpustakaan Nasional Indonesia.
11. **Yth. Ridwan Sofyan dan Arsya Putri Andini** selaku informan pendukung pengguna layanan referensi virtual *live chat*.

12. **Yth. Dede Gumilar, S.IP** selaku Pustakawan Perpustakaan Nasional Indonesia yang telah memberikan bantuan informasi dan perizinan yang menunjang jalannya penelitian ini.

13. Teman-teman sejawat yang telah membantu memberikan masukan, dukungan dan ilmu kepada peneliti, Arsyia Putri Andini, Mega Mahardika Putri, Refriza Anintya Fatirahma, Yolanda Ratna Sari.

14. Semua pihak yang secara sengaja maupun tidak, telah membantu Peneliti dalam menyusun skripsi.

Atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada Peneliti dari seluruh pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat. *Aamiin*. Peneliti mohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi. Semoga dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, Agustus 2023

Peneliti.

Paudji Ramdani

NIM. 41818303