

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.2.1. Masalah Makro .....	6
1.2.2. Masalah Mikro.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian .....	7
1.3.2 Tujuan Peneltian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Pustaka .....	12
2.2.1. Tinjauan Mengenai Komunikasi.....	12
2.2.2. Proses Komunikasi .....	14
2.2.3. Tinjauan Mengenai Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.4 Tinjauan Mengenai Perpustakaan .....	20
2.2.5. Tinjauan Mengenai Pustakawan .....	25
2.2.6. Tinjauan Mengenai Pelayanan Publik .....	29
2.2.7. Tinjauan Mengenai Komunikasi Kepuasan Pengunjung....	30
2.2.8. Tinjauan Mengenai Media Baru .....	31
2.2.9. Tinjauan Mengenai Situs .....	31
2.2.10. Tinjauan Mengenai <i>Live Chat</i> .....	33
2.2.11. Tinjauan Mengenai Komunikasi Pelayanan .....	34
2.3. Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Informan Penelitian.....	39
3.2.1 Teknik Penentuan Informan .....	39
3.2.2 Informan Kunci.....	40

3.2.2.1	Informan Pendukung .....	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.3.1	Studi Pustaka .....	42
3.3.2	Studi Lapangan .....	42
3.4	Uji Keabsahan Data .....	44
3.5	Teknik Analisis Data .....	46
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
3.6.1.	Lokasi Penelitian .....	48
3.6.2.	Waktu Penelitian.....	49
<b>BAB IV</b>	.....	<b>50</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>50</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	50
4.1.1.	Gambaran Objek Penelitian.....	50
4.1.2	Deskripsi Informan Penelitian .....	54
4.1.3	Analisis Hasil Penelitian.....	59
4.2	Pembahasan.....	80
4.2.1.	Kualitas Tampilan Informasi Yang Terdapat Pada Pelayanan Komunikasi Fitur <i>Live Chat</i> Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia <a href="http://www.perpusnas.go.id">www.perpusnas.go.id</a> .....	81

4.2.2 Keandalan Pustakawan Pelayanan Komunikasi Fitur <i>Live Chat</i> Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia.....	84
4.2.3 Ketanggapan Pelayanan Komunikasi Fitur <i>Live Chat</i> Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia <a href="http://www.perpusnas.go.id">www.perpusnas.go.id</a> .....	85
4.2.4 Jaminan Informasi Pelayanan Komunikasi Fitur <i>Live Chat</i> Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia <a href="http://www.perpusnas.go.id">www.perpusnas.go.id</a> .....	87
4.2.5 Empati Pelayanan Komunikasi Fitur <i>Live Chat</i> Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia <a href="http://www.perpusnas.go.id">www.perpusnas.go.id</a> .....	88
<b>BAB V.....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>