

KATA PENGANTAR

Tak ada kata yang lebih pantas dan mulia, kecuali rasa syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat-Nya, inayah-Nya, dan magfirah-Nya sehingga *Penelitian Analisis Layanan Referensi via Email : Survei Tentang Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Surabaya* dapat diselesaikan sesuai daya upaya yang penulis miliki. Penelitian ini disusun dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan Universitas Surabaya terutama mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan referensi via email. Latar belakang yang mendorong penulis dalam melakukan penelitian ini bisa sebagai wacana dan perbandingan apakah produk layanan yang diberikan kepada pengguna telah sesuai dengan kepentingan pengguna dan untuk mengetahui kemana arah kebutuhan pengguna terhadap kebutuhan informasi.

Dalam penulisan ini berbagai tantangan dan hambatan yang dialami, akan tetapi bantuan dari banyak pihak akhirnya dapat juga diselesaikan. Semoga Allah melapangkan karunia dan kasih sayangnya kepada semua yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan keseluruhannya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Elieser Tarigan, Ph.D Kepala Perpustakaan Ubaya yang selalu memberi support dan bimbingan penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
2. Bapak Amirul Ulum, S.Sos Kepala Bagian Sistem Teknologi Informasi dan Layanan Sirkulasi Perpustakaan (STILSP) yang selalu support terutama tentang pemakaian teknologi informasi dalam pembuatan dan penyebaran survey online.

3. Bapak Drs. ec. Suwadji, M.M. Kepala Bagian Operasional dan Promosi Perpustakaan yang selalu memberi wacana baru dalam layanan terhadap kepuasan pengguna.
4. Bapak Singgih Sugiharto, S.Psi atas perannya dalam pengolahan data statistik penelitian.
5. Rekan- rekan staff perpustakaan Ubaya selalu memberi semangat agar penelitian cepat selesai
6. Responden yang telah meluangkan waktu untuk menjawab kuisioner penelitian.

Serta semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tak dapat disebutkan satu persatu. Kepada semuanya semoga Allah SWT yang tak pernah salah menghitung membalas segala kebaikan anda semua.

Surabaya, Agustus 2011

Lasi, S.Sos