
**PENGARUH WEBSITE, KUALITAS LAYANAN DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA
PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP KOTA BATAM**

Hendi Sama

Dosen program studi sistem informasi

Universitas putera batam

Abstrak

Target khusus yang ingin dicapai adalah memberikan masukan yang komprehensif terutama yang berkaitan dengan judul penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh website, kualitas layanan dan kompetensi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa a) Website, kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dipersepsikan responden cukup bermanfaat bagi pengunjung, b) Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam dipersepsikan responden cukup bermanfaat bagi pengunjung, c) Secara parsial website tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam, d) Secara parsial kualitas pelayanan pegawai dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam, e) Secara simultan, website, kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

Keywords: *Perpustakaan, Layanan, Kompetensi, Kepuasan*

PENDAHULUAN

Sistem informasi berbasis website yang disediakan Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam ini adalah suatu bentuk pelayanan yang memberikan informasi kepada para konsumen. Disamping sistem informasi berbasis website ini dalam proses pelayanan juga memiliki pegawai yang berkualitas dalam melayani pengunjung terutama pengunjung yang masih bingung dalam pencarian buku yang berkaitan dengan buku yang mereka inginkan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Perpustakaan dan Arsip kota Batam masih kurang maksimal pada saat melayani pengunjung terutama pengunjung yang masih bingung dalam pencarian buku yang berkaitan dengan buku yang mereka inginkan.

Tujuan

Adapun tujuan penelitian di dalam penelitian penelitian ini adalah untuk mengetahui mengetahui pengaruh pemanfaatan website, kualitas layanan dan

kompetensi terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pemanfaatan Website

Menurut Jakob Nielsen dalam buku Suyanto (2007 : 61) situs web yang baik adalah memenuhi lima syarat: a) Mudah untuk dipelajari, b) Efisien dalam penggunaannya, c) Mudah untuk diingat, d) Tingkat kesalahan rendah, e) Kepuasan pengguna

Konsep Kualitas Layanan

Dari sepuluh dimensi kualitas tersebut dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman et.al., dalam Tjiptono (2005) dalam buku Sunyoto (2012 : 238) merangkumnya menjadi lima dimensi pokok, kelima dimensi tersebut adalah: a) Bukti langsung (*tangibles*), b) Keandalan (*reliability*), c) Daya tangkap (*responsiveness*), d) Jaminan (*assurance*), e) Empati (*emphaty*).

Konsep Kompetensi Pegawai

Menurut Moeheriono (2010:80), pada umumnya indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori sebagai berikut: a) Efektif, b) Efisien, c) Kualitas, d) Ketepatan Waktu, e) Produktivitas, f) Keselamatan

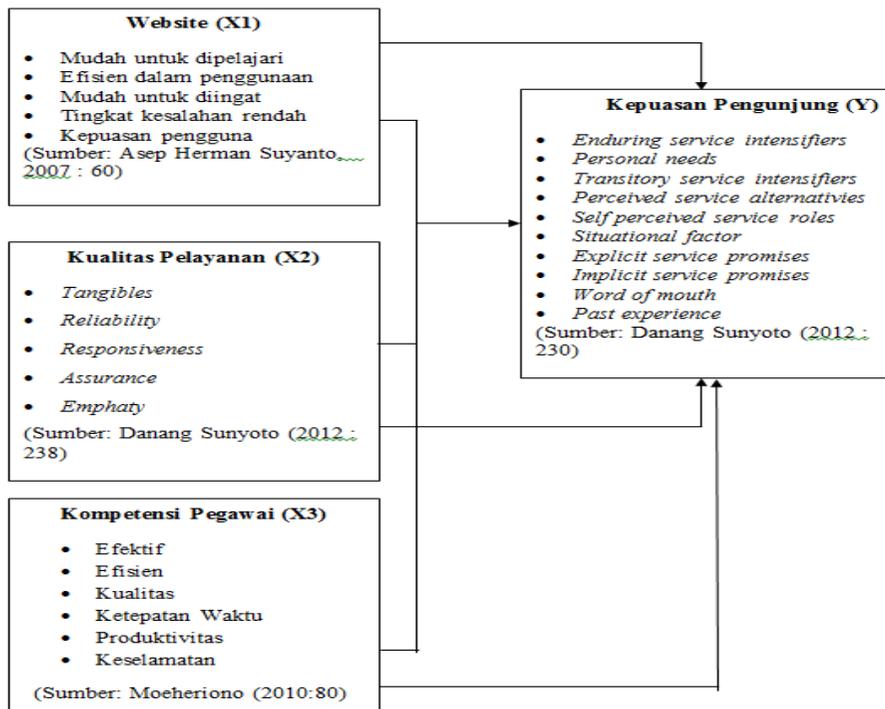
Konsep Kepuasan Pengunjung

Dimensi Kepuasan

Sunyoto (2012 : 230) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut: a) *Enduring service intensifiers*, b) *Personal needs*, c) *Transitory service intensifiers*, d) *Perceived service alternatives*, e) *Self perceived service roles*, f) *Situational factors*, g) *Explicit service promises*, h) *Implicit services promises*, i) *Word of mouth*, j) *Past experience*.

Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dapat di lihat pada gambar di bawah:



Gambar 2.1.Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Adapun desain penelitian (Simbolon, 2013) yang terlebih dahulu ditetapkan di dalam penelitian ini adalah: a) Menentukan populasi dan sampel. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pengunjung pada Perpustakaan dan Arsip kota Batam, b) Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah Teknik Sampling Aksidental, c) Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan Slovin, d) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, e) Menentukan serangkaian analisis data dan pengujian dengan prosedur statistik, f) Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan statistik deskriptif, g) Pengujian yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, h) Pelaporan hasil penelitian termasuk penelitian dan interpretasi data.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada:

Perpustakaan dan Arsip kota Batam dengan alamat

JL. Engku Putri No. 1 Lantai 7 Kantor Walikota Batam – Batam Centre

Dalam penelitian ini, yang bertindak sebagai populasi adalah seluruh pengunjung pada Perpustakaan dan Arsip di kota Batam per Tahun 2012.

Tabel 3.1. Populasi Pengunjung

No	Kategori Pengunjung	Jenis Kelamin		(L + P)
		L	P	
1	Pelajar	778	835	1613
2	Swasta	749	610	1359
3	Mahasiswa	622	655	1277
4	PNS	628	648	1276
Total Pengunjung				5525

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2006: 56).

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan di dalam penelitian penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan perhitungan sebagai berikut:

Diketahui:

$N = 5525$ dan $d = 10\%$

Maka jumlah sampel nya (n) dihitung :

$$n = \frac{5525}{1 + 5525 \cdot 0.1^2} = \frac{5525}{1 + 5525 \cdot (0.01)} = \frac{5525}{56.25} = 98.2$$

Jadi, dari perhitungan yang dilakukan sesuai dengan rumus Slovin maka didapatkan sample 98,2 yang dibulatkan menjadi 98 pengunjung yang berasal dari populasi sebesar 5525 pengunjung dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 10 %.

Kemudian untuk memastikan kuesioner ditabur dengan merata di seluruh sampel, maka peneliti melanjutkan perhitungan dengan proportional random sampling dengan melakukan rumusan alokasi proporsional seperti yang dipaparkan Prasetyo (2012 : 130).

Dari perhitungan, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel adalah 98 pengunjung dengan sebaran 28 pengunjung pelajar, 24 pengunjung swasta, 23 pengunjung mahasiswa, 23 pengunjung PNS.

Variabel

Variabel Dependen

Variabel kepuasan pengunjung berkedudukan sebagai variabel (Y) yang diambil dari jumlah score berdasarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung pada Perpustakaan dan Arsip di kota Batam dan kepuasan pengunjung ini berkedudukan sebagai variabel dependen.

Variabel Independen

Variabel website (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kompetensi Pegawai (X3) yang

diambil dari jumlah score berdasarkan daftar pertanyaan yang diberikan kepada manajemen Perpustakaan dan Arsip di kota Batam. Ini merupakan variabel independen.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian penelitian ini dengan menggunakan data kuantitatif.

Alat Pengumpulan Data

Untuk melengkapi pada pembahasan berikutnya, maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam maupun dari luar objek penelitian. Peneliti memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan:

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner adalah dengan skala Likert.

Analisis Data

Analisis Deskriptif

Berdasarkan rumus rentang skala (Sugiyono, 2009: 206), maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut: $RK = 98 (5-1)/5 = 78,4$ dibulatkan 78.

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.2. Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	78,0 – 155,5	Sangat Tidak Setuju
2	156,0 - 233,5	Tidak Setuju
3	234,0 - 311,5	Netral
4	312,0 - 389,5	Setuju
5	390,0 – 467,5	Sangat Setuju

Sumber : Data Olahan Sendiri

Uji Kualitas data

Berdasarkan metode analisis data yang telah dijelaskan pada bagian metode penelitian, pengujian pertama yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji kualitas data. Uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan di dalam penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Uji Normalitas , b) Uji Heteroskedastisitas

Uji Pengaruh

Adapun uji pengaruh yang digunakan di dalam penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Regresi Linier Berganda, b) Uji statistik F, c) Uji t

Hipotesis

Rancangan hipotesis untuk penelitian ini adalah:

a) Website dapat memberikan manfaat bagi pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip kota Batam, b) Kualitas layanan dapat bermanfaat bagi pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip kota Batam, c) Kompetensi Pegawai bermanfaat bagi pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip kota Batam, d) Tingkat kepuasan bermanfaat bagi pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip kota Batam, e) Ada pengaruh website terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip kota Batam, f) Ada pengaruh kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip kota Batam, g) Ada pengaruh kompetensi Pegawai terhadap kepuasan pengunjung pada perpustakaan umum dan arsip kota Batam, h) Ada pengaruh website, kualitas layanan dan kompetensi terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip kota Batam

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Untuk memperoleh data dalam pengujian ini, peneliti membagikan kuesioner kepada 98 responden.

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang (37,80%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 61 orang (62,20).

Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Dari data dapat diketahui bahwa jumlah responden yang sudah menikah sebanyak 53 orang dengan persentase 54,10% dan yang belum menikah sebanyak 45 orang dengan persentase 45,90%.

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 1 orang (1,00%), jumlah responden pegawai swasta sebanyak 56 orang (57,10%), jumlah responden pegawai negeri (PNS) sebanyak 5 orang (17,30%), jumlah responden mahasiswa sebanyak 5 orang, dan jumlah responden pelajar sebanyak 19 orang (19,40%).

Profil Responden Berdasarkan Usia

Dari data dapat diketahui bahwa jumlah responden usia dibawah 21 tahun sebanyak 21 orang (21,40%), jumlah responden usia 21-30 tahun adalah 41 orang (41,80%), dan jumlah responden usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang (26,50%), serta usia 41-50 tahun

sebanyak 10 orang (10,20%). maka dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah usia 21-30 tahun.

Pendidikan

Dari data dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pendidikan terakhir lulusan Diploma/Sarjana/Master/Doktor yaitu 52 orang dengan persentase 53,10% dan jumlah responden yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan SLTP sederajat, yaitu sebanyak 17 orang (17,30%), dan jumlah responden pendidikan SLTA sebanyak 29 orang (29,60%) sebagai urutan kedua terbanyak.

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif

Deskriptif Variabel Website (X1)

Untuk variabel dengan lima pernyataan kuesioner yang diberikan dengan 98 responden, jawaban yang sering dipilih adalah menyatakan “setuju” dengan persentase 42,67% dan jumlah skor adalah 345,00 atau dengan persentase sebanyak 70,41%.

Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (X2)

Hasil tanggapan terhadap variabel X2 memiliki 98 responden dengan pernyataan X2.1 dan X2.3 memiliki skor minimum 2 dan skor maksimum 5, dan pernyataan X2.2, X2.4, X2.5, X2.6, X2.7, X2.8, X2.10 dan X2.11 memiliki skor minimum 2 dan skor maksimum 5, serta pernyataan jawaban responden untuk butir X2.9 minimum 3 dan maksimum 5.

Deskriptif Kompetensi Pegawai (X3)

Hasil tanggapan terhadap variabel X3 dengan 98 responden dengan pernyataan pada X3.1 dan X3.4 memiliki skor minimum 3 dan maksimum 5, dan butir responden X3.2, X3.3, X3.5 dan X3.6 memiliki skor minimum 2 dan skor maksimum 5. Dari lima butir jawaban pernyataan kuesioner tersebut memiliki skor.

Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil tanggapan terhadap variabel Y adalah dengan 98 responden dengan pernyataan Y1, Y2, Y4, Y6, Y7, Y8, dan Y9 memiliki skor minimum 2 dan skor maksimum 5, dan butir pernyataan Y3 dan Y5 memiliki skor minimum 1 dan skor maksimum 5, serta jawaban responden untuk butir Y10 minimum 3 dan maksimum 5.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Validitas data ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat, yaitu suatu instrumen melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu pernyataan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan jumlah sampel 98 orang dengan batas kesalahan sebesar 10%. Cara menentukan nilai r_{tabel} product moment melalui nilai $t_{tabel} = N - K - 1 = 98 - 2 - 1 = 95$, dihasilkan nilai r_{tabel} 1,680.

Dari hasil uji validitas variabel website (X1) dengan menggunakan teknik korelasi

product moment, semua pernyataan yang merepresentasikan indikator variabel X1 memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka setiap pernyataan dikatakan valid.

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (X2)

Dari hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan pegawai (X2) dengan menggunakan teknik korelasi product moment, semua pernyataan yang merepresentasikan indikator variabel X1 memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka setiap pernyataan dikatakan valid.

2. Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai (X3)

Dari hasil uji validitas variabel X3 dengan menggunakan teknik korelasi product moment, semua pernyataan yang merepresentasikan indikator memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka setiap pernyataan untuk variabel X3 dapat dikatakan valid.

4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Dari hasil uji validitas variabel Y dengan menggunakan teknik korelasi product moment, semua pernyataan yang merepresentasikan indikator memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka setiap pernyataan untuk variabel Y dapat dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas variabel X1, X2, X3 dan variabel Y, memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,70$, maka setiap pernyataan untuk mengukur ketiga variabel penelitian adalah reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Dari gambar hasil uji normalitas, penyebaran titik-titik di sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi pada penelitian ini memenuhi uji normalitas.

Hasil Uji Multikolinieritas

Dari tabel hasil uji multikolinieritas, nilai VIF < 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Pengaruh

Dari hasil analisis asumsi klasik terbukti bahwa model persamaan regresi yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi klasik, sehingga model persamaan regresi dalam penelitian ini sudah dianggap baik.

Hasil Regresi Berganda

Dari hasil estimasi regresi, diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$Y = 7,121 + 0,074X_1 + 0,846X_2 + 0,541X_3 + \varepsilon$$

Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Dari hasil uji koefisien korelasi, diketahui nilai R^2 adalah 0,695. Maka, kepuasan pengunjung dapat dijelaskan faktor website, kualitas pelayanan pegawai dan kompetensi pegawai sebesar 69,50%.

Hasil Uji t

Pengaruh Website (X_1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil perhitungan untuk t hitung $(0,392) < t$ tabel $(1,661)$. Nilai Signifikan = $0,696 > 0,05$, maka H_0 diterima H_1 ditolak. Jadi variabel independen (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai (X_2) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil perhitungan untuk t hitung $(4,337) > t$ tabel $(1,661)$. Nilai Signifikan = $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi variabel independen (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_3) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil perhitungan untuk t hitung $(2,805) > t$ tabel $(1,661)$. Nilai Signifikan = $0,006 < 0,05$, maka H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi variabel independen (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Hasil Uji F (simultan)

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai F_{hitung} adalah 71,314 dan $F_{tabel} = 2,36$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima menunjukkan bahwa secara simultan Website dan Kualitas Pelayanan Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.

Pembahasan

Hasil Uji Hipotesis 1

Dari tabel, hasil penelitian skor jawaban website (X_1) diperoleh total skor untuk lima pernyataan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh skor 345,00, maka data tersebut berada pada rentang skala ke empat (333,20 – 411,55), yang berarti website memiliki kriteria “Bermanfaat” bagi pengguna.

Hasil Uji Hipotesis 2

Dari tabel 4.9, hasil penelitian skor jawaban kualitas pelayanan pegawai diperoleh untuk sebelas pernyataan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh skor 332,36 maka data tersebut berada pada rentang skala ke tiga (254,80 – 333,15), yang berarti kualitas pelayanan pegawai memiliki kriteria “cukup”.

Hasil Uji Hipotesis 3

Dari tabel, hasil penelitian skor jawaban kualitas pelayanan pegawai diperoleh untuk sebelas pernyataan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh skor 341 maka data tersebut berada pada rentang skala ke tiga (312,0 - 389,5), yang berarti kualitas pelayanan pegawai memiliki kriteria “setuju”.

Hasil Uji Hipotesis 4

Dari tabel, hasil penelitian skor jawaban kepuasan pengunjung diperoleh untuk sepuluh pernyataan kuesioner yang diberikan kepada responden, diperoleh skor 331,90 maka data tersebut berada pada rentang skala ke tiga (254,80 – 333,15), yang berarti kepuasan pengunjung memiliki kriteria “Cukup”.

Hasil Uji Hipotesis 5

Berdasarkan tabel. hasil uji signifikan pengaruh parsial (uji t), diketahui bahwa nilai thitung (0,392) > thitung (1,661) untuk sig.0,696 > 0,05, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini menerima H0 dan menolak H1, yaitu tidak terdapat pengaruh website terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

Hasil Uji Hipotesis 5

Berdasarkan perhitungan. hasil uji signifikan pengaruh parsial (uji t), diketahui bahwa nilai thitung (4,337) > thitung (1,661) untuk sig.0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini menolak H0 dan menerima H1, yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

Hasil Uji Hipotesis 6

Berdasarkan perhitungan. hasil uji signifikan pengaruh parsial (uji t), diketahui bahwa nilai thitung (4,337) > thitung (1,661) untuk sig.0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini menolak H0 dan menerima H1, yaitu terdapat pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

Hasil Uji Hipotesis 7

Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai Fhitung adalah 71,314 dan Ftable adalah 2,36 yang berarti nilai Fhitung lebih besar dari Ftable yang menunjukkan H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan ditolaknya H0 dan diterimanya H1 menunjukkan bahwa secara simultan website dan kualitas pelayanan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Peneliti memberikan beberapa kesimpulan, sebagai berikut: a) Website, kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam persepsi responden sudah bermanfaat bagi pengunjung, b) Secara parsial website tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam, c) Secara parsial kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam, d) Secara simultan website, kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas peneliti mencoba memberikan beberapa saran untuk perbaikan penelitian dimasa yang akan datang sebagai berikut :

1. Perlu ditingkatkan penggunaan website dalam kemudahan mengakses website perpustakaan
2. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan pegawai terhadap pengunjung dengan melakukan pelatihan dan seminar serta memperhatikan rekrutmen penerimaan pegawai harus sesuai dengan kompetensinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Press. Jakarta
- Simbolon, Junjungan. 2013. *Pengaruh Website Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Batam*. STMIK Putera Batam. Batam
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D)*. Penerbit Alfabeta Bandung
- _____. 2006. *Statistika untuk penelitian*. Penerbit ALFABETA. Bandung
- Sunyoto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. Center For Academic Publishing Service. Yogyakarta
- _____, _____. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta
- Suyanto, Asep Herman. 2007. *Step by step: Web Design Theory and Practices*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Penerbit. ANDI. Yogyakarta
- _____, _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta