

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab III tentang metode penelitian membahas mengenai metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi, desain penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen baik pengujian validitas maupun realibilitas dan bagaimana teknik analisis data yang dilakukan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi.

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang di tempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, memiliki langkah-langkah yang sistematis. Metode penelitian menyangkut masalah kerjanya, yaitu cara kerja untuk dapat memahami yang menjadi sasaran penelitian yang bersangkutan, meliputi prosedur penelitian dan teknik penelitian. Metode penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian, sedangkan prosedur penelitian membicarakan urutan kerja penelitian dan teknik penelitian membicarakan alat-alat yang digunakan dalam mengukur atau mengumpulkan data penelitian. Dengan demikian, metode penelitian melingkupi prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan langkah penting untuk memecahkan masalah-masalah penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2005, hlm.11) metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana teknik IPA akan menganalisis *LibQUALTM* yang terdiri dari 4 dimensi kualitas yaitu yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal control*), dan akses informasi (*Information Access*) untuk dilihat nilai kepentingan dan nilai kinerja sehingga menghasilkan kuadran pembagian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Pengukuran kualitas ini dapat dihitung dengan mengurangi skor harapan atau tingkat kepentingan pengguna dengan skor kinerja atau kenyataan. Pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan apa yang mereka inginkan dan apa yang mereka anggap dapat diterima.

3.2 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2012, hlm.14), "... desain penelitian itu harus spesifik, jelas, rinci ditentukan secara mantap sejak awal, menjadi pegangan langkah demi langkah". Dalam desain penelitian ini semua berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dengan membatasi permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya.

Selanjutnya pengumpulan data, dalam pengumpulan data ini peneliti perlu menggunakan instrumen penelitian yang bertujuan untuk mencari data yang akurat dan teliti. Untuk menguji instrumen agar dapat dipercaya maka diperlukan uji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang digunakan oleh penulis berdasarkan teori *LibQUALTM* yang dikemukakan oleh Kyrillidou, Martha & Amy Yeager. (2014) dengan menggunakan 4 dimensi yaitu *affect of services*, *library as place*, *personal control*, dan *access information*. Data yang terkumpul selanjutnya akan dianalisis untuk menjawab setiap rumusan masalah. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah dianalisis dan disajikan.

Setelah hasil penelitian dan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan terhadap jawaban singkat hasil penelitian terhadap rumusan masalah berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Dalam hal ini hasil dari penelitian dan pembahasan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan bagi perpustakaan untuk menilai dan mengevaluasi terhadap kualitas layanan sirkulasi yang telah diberikan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". (Sugiyono, 2014,

hlm. 61) Berdasarkan definisi diatas, maka yang menjadi objek populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa UNISBA yang memanfaatkan layanan sirkulasi perpustakaan selama 5 bulan terakhir mulai dari bulan Agustus 2014.

Tabel 3.1

Data Statistik Peminjam Layanan Sirkulasi Perpustakaan UNISBA Tahun 2014

Bulan	Peminjam (orang)
Agustus	214
September	97
Oktober	2.569
November	718
Desember	871
Jumlah	4469
Rata-Rata	893

Sumber : laporan peminjam layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA 2014

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2014, hlm. 62).

Nawawi (2001, hlm. 152) mengemukakan bahwa :

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar mewakili populasi.

Melihat pernyataan diatas, karena rata-rata jumlah populasi pengunjung layanan sirkulasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*.

Menurut Nawawi (2001, hlm. 156) mengemukakan “*Accidental sampling* adalah teknik yang dalam pengambilan sampelnya tidak ditetapkan lebih dahulu namun langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya, setelah jumlah sampel mencukupi pengumpulan data dihentikan”.

Dalam Riduwan (2009, hlm. 9) penentuan jumlah sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNISBA yang memanfaatkan layanan sirkulasi diambil dari populasi dan jumlahnya dihitung menggunakan rumus dari Taro Yamane sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \text{ (Riduwan 2009, hlm. 95)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90 %).

$$n = \frac{4469}{4469 \cdot (0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4469}{4469(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{4469}{44,69 + 1}$$

$$n = \frac{4469}{45,69}$$

$$n = 97,81 \approx 98$$

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 98 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data/ Prosedur Penelitian

Menurut Nasir (2003) dalam Riduwan (2009, hlm. 96) teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang akan dikumpulkan dapat berupa angka-angka keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Sehubungan dengan pengertian teknik pengumpulan data dan wujud data yang akan dikumpulkan, maka dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustakanya apakah sudah memenuhi harapan pengguna atau belum.

b. Angket (kuesioner)

Angket dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti dan disebarakan kepada responden atau objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang dirasakan oleh seseorang yang menjadi responden penelitian. Kuesioner yang digunakan merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya dengan menyesuaikan aspek yang dinilai dalam layanan sirkulasi dan yang menjadi sasaran utama untuk dilakukan penilaian terhadap *LibQUALTM* pada layanan sirkulasi.

c. Dokumentasi

Mencari data tentang berbagai informasi yang dapat berbentuk hasil penelitian, majalah, agenda, foto atau gambar dan sebagainya.

d. Studi pustaka

Merupakan cara pengumpulan informasi dengan melakukan kunjungan ke perpustakaan untuk mendapatkan bahan referensi yang terdapat di bahan pustaka yang ada di perpustakaan.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 92) instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Maka dalam hal ini jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Dengan demikian, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah membuat pedoman angket, dan observasi untuk memperkuat atau mendapatkan informasi tambahan pada angket sesuai kepentingan penelitian.

Dari pengertian menurut Sugiyono dapat diketahui bahwa instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat.

1. Kuesioner (angket)

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan salah satunya adalah angket. Angket menjadi bagian terpenting karena bagi beberapa penelitian angket merupakan wakil peneliti dilapangan. Berikut kisi-kisi instrumen berdasarkan hasil pengembangan *LibQUALTM* pada layanan sirkulasi untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Instrumen

Analisis *LibQUALTM* Pada Layanan Sirkulasi

Variabel	Sub variabel	Indikator	Angket	Observasi
			Item	Item
Kualitas layanan dengan menggunakan metode <i>LibQUALTM</i>	kemampuan pustakawan dalam melayani (<i>Affect of Service</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Empati atau kepedulian pustakawan kepada pemustaka Ketanggapan dalam melayani Jaminan atau kepastian pustakawan sirkulasi dalam melayani Keandalan/reliabilitas 	1,2, 3,4, 5,6, 7,8,9,10	3, 4, 5, 8, 9, 10
	fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (<i>Library as Place</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Berwujud/ ada bukti fisik Ruang sirkulasi yang bermanfaat Berbagai makna atau simbol yang terdapat pada layanan sirkulasi Tempat belajar yang 	11,12,13,14, 15, 16, 17	11, 13, 14

		nyaman pada layanan sirkulasi		
	Petunjuk dan Sarana Akses (<i>Personal Control</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan akses 2. Kenyamanan individu pemustaka 3. Kepercayaan diri pemustaka 4. Peralatan modern yang digunakan pada layanan sirkulasi 	18,19,20,21, 22,23,24, 25,26	18, 20, 22, 23, 24, 25
	Akses Informasi (<i>Information Access</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi/ruang lingkup 2. Kecepatan waktu akses 	28,29,30,31, 32,37	27, 28, 29, 30, 31,

Pernyataan yang dijawab oleh responden mendapat nilai sesuai dengan alternatif jawaban yang bersangkutan. Skala penilaian jawaban angket yang digunakan adalah skala ordinal dengan menggunakan lima kategori yaitu model likert. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 93) “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Setelah itu setiap indikator variabel ini dapat dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima kategori, dan diberi bobot nilai satu sampai lima. Adapun skala untuk pernyataan berkenaan dengan *importance* melukiskan harapan pemustaka adalah sebagai berikut.

Bobot 1 : Sangat tidak Penting

Bobot 2 : Tidak Penting

Bobot 3 : Kurang Penting

Bobot 4 : Penting

Bobot 5 : Sangat Penting

Sedangkan skala untuk pernyataan berkenaan dengan *performance* yang menggambarkan persepsi pemustaka adalah sebagai berikut.

Bobot 1 : Sangat tidak Baik

Bobot 2 : Tidak Baik

Bobot 3 : Kurang Baik

Bobot 4 : Baik

Bobot 5 : Sangat Baik

Peneliti menggunakan skala *likert* adalah untuk mempermudah dalam proses pengolahan data dan agar mendapatkan jawaban yang variatif dari responden sehingga responden lebih mudah dalam mendapatkan jawaban pada kuesioner sesuai dengan apa yang mereka rasakan.

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

1. Pengujian *Validitas*

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument(Arikunto, 2010, hlm.100). Menurut Sugiyono instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak di ukur. (Sugiyono, 2014, hlm. 348)

Uji *validitas* instrumen ditujukan untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang akan dipakai pada penelitian. Penghitungan uji *validitas* ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS dan *Microsoft Office Excel*. Setelah r hitung diperoleh, kemudian dibandingkan pada r tabel dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dengan $dk = n-2$ ($dk = 32-2 = 30$) = 0,361. Jika r hitung > r tabel maka item tersebut dinyatakan *valid* dan jika r hitung < r tabel

maka item tersebut dinyatakan tidak *valid*. Uji validitas pada penelitian ini terdiri pada satu variable namun terbagi menjadi 2 bagian dengan pernyataan yang sama dalam mencari tanggapan mengenai harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*). Untuk membuktikan keabsahan butir-butir pernyataan secara menyeluruh maka peneliti melakukan uji validitas terhadap *importance* dan *performance ratings*. Hasil data uji *validitas* tersebut ditampilkan pada dua tabel berikut :

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas *Importance Ratings*

No .	Indikator	Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	Kemampuan pustakawan dalam melayani (Service of Affect)	Pernyataan 1	0,361	0.513	Valid
2		Pernyataan 2	0,361	0.699	Valid
3		Pernyataan 3	0,361	0.650	Valid
4		Pernyataan 4	0,361	0.720	Valid
5		Pernyataan 5	0,361	0.755	Valid
6		Pernyataan 6	0,361	0.624	Valid
7		Pernyataan 7	0,361	0.764	Valid
8		Pernyataan 8	0,361	0.516	Valid
9		Pernyataan 9	0,361	0.681	Valid
10		Pernyataan 10	0,361	0.780	Valid
11	fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (<i>Library as Place</i>)	Pernyataan 11	0,361	0.546	Valid
12		Pernyataan 12	0,361	0.805	Valid
13		Pernyataan 13	0,361	0.583	Valid
14		Pernyataan 14	0,361	0.662	Valid

15		Pernyataan 15	0,361	0.484	Valid
16		Pernyataan 16	0,361	0.384	Valid
17		Pernyataan 17	0,361	0.642	Valid
18	Petunjuk dan Sarana Akses (Personal Control)	Pernyataan 18	0,361	0.589	Valid
19		Pernyataan 19	0,361	0.687	Valid
20		Pernyataan 20	0,361	0.690	Valid
21		Pernyataan 21	0,361	0.720	Valid
22		Pernyataan 22	0,361	0.573	Valid
23		Pernyataan 23	0,361	0.459	Valid
24		Pernyataan 24	0,361	0.484	Valid
25		Pernyataan 25	0,361	0.654	Valid
26		Pernyataan 26	0,361	0.649	Valid
27		Akses Informasi (<i>Information Access</i>)	Pernyataan 27	0,361	0.431
28	Pernyataan 28		0,361	0.464	Valid
29	Pernyataan 29		0,361	0.416	Valid
30	Pernyataan 30		0,361	0.350	tidak valid
31	Pernyataan 31		0,361	0.373	Valid
32	Pernyataan 32		0,361	0.464	Valid
33	Pernyataan 33		0,361	0.725	Valid
34	Pernyataan 34		0,361	0.595	Valid
35	Pernyataan 35		0,361	0.556	Valid
36	Pernyataan 36		0,361	0.693	Valid
37	Pernyataan 37	0,361	0.637	Valid	

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas *Performance Ratings*

No.	Indikator	Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	Kemampuan pustakawan dalam melayani (<i>Service of Affect</i>)	Pernyataan 1	0,361	0.582	Valid
2		Pernyataan 2	0,361	0.672	Valid
3		Pernyataan 3	0,361	0.723	Valid
4		Pernyataan 4	0,361	0.57	Valid
5		Pernyataan 5	0,361	0.599	Valid
6		Pernyataan 6	0,361	0.283	tidak valid
7		Pernyataan 7	0,361	0.611	Valid
8		Pernyataan 8	0,361	0.573	Valid
9		Pernyataan 9	0,361	0.623	Valid
10		Pernyataan 10	0,361	0.644	Valid
11	fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (<i>Library as Place</i>)	Pernyataan 11	0,361	0.642	Valid
12		Pernyataan 12	0,361	0.669	Valid
13		Pernyataan 13	0,361	0.695	Valid
14		Pernyataan 14	0,361	0.623	Valid
15		Pernyataan 15	0,361	0.59	Valid
16		Pernyataan 16	0,361	0.53	Valid
17		Pernyataan 17	0,361	0.605	Valid
18	Petunjuk dan Sarana Akses (<i>Personal Control</i>)	Pernyataan 18	0,361	0.451	Valid
19		Pernyataan 19	0,361	0.386	Valid
20		Pernyataan 20	0,361	0.73	Valid
21		Pernyataan 21	0,361	-0.01	tidak valid
22		Pernyataan 22	0,361	0.603	Valid
23		Pernyataan 23	0,361	0.574	Valid
24		Pernyataan 24	0,361	0.727	Valid
25		Pernyataan 25	0,361	0.454	Valid
26		Pernyataan 26	0,361	0.463	Valid
27	Akses Informasi (<i>Information Access</i>)	Pernyataan 27	0,361	0.604	Valid
28		Pernyataan 28	0,361	0.673	Valid
29		Pernyataan 29	0,361	0.398	Valid
30		Pernyataan 30	0,361	0.593	Valid
31		Pernyataan 31	0,361	0.478	Valid
32		Pernyataan 32	0,361	0.625	Valid
33		Pernyataan 33	0,361	0.365	Valid
34		Pernyataan 34	0,361	0.253	tidak valid
35		Pernyataan 35	0,361	0.1	tidak valid

36	Pernyataan 36	0,361	0.648	Valid
37	Pernyataan 37	0,361	0.789	Valid

Sumber :Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2015

Berdasarkan kedua tabel tersebut maka dapat diketahui bahwa ada 5 item butir pernyataan pada angket yang tidak *valid*. Pada bagian *Performance* 1 item butir pernyataan no 30, dan pada bagian *Importance* terdapat 4 butir item pernyataan yang tidak *valid* yaitu no 6, 21, 34, 35. Kelima item butir pernyataan tersebut ada 4 item dihilangkan dan 1 item dilakukan revisi yaitu pernyataan no. 30, pernyataan ini direvisi dikarenakan tidak ada pernyataan yang mewakili indikator isi atau ruang lingkup (*content/scope*).

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketepatan nilai angket, artinya instrumen reliabel bila diujikan pada kelompok yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda dan hasil yang didapatkan sama.

Menurut Sugiyono, instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. (Sugiyono, 2014, hlm. 348). Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel terhadap objek yang diamati dan akan meningkatkan kemampuan dan menggunakan instrumen untuk mengukur variabel yang diteliti.

Untuk uji reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS. 22. Berdasarkan hasil uji coba instrumen diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 3.5

Hasil Uji Reliabilitas *Performance, Importance*

No	Atribut	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	<i>Performance</i>	37	0,956	Sangat Baik
2.	<i>Importance</i>	37	0,955	Sangat Baik

3.7 Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah berupa analisis deskriptif, yaitu suatu teknik untuk mengungkapkan dan memaparkan pendapat dari responden berdasarkan jawaban dari instrumen penelitian yang telah diajukan oleh peneliti. Analisis data deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau memberikan penafsiran terhadap fenomena yang ada. Analisis data deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi yang berkaitan dengan subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok atau subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis (Azwar, 1997, hlm.126). Jadi dalam hal ini hanya menggambarkan keadaan gejala sosial yang ada sesuai dengan kenyataannya (Bungin, 2005, hlm. 171). Analisis data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden mengenai kualitas layanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna.

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk memperoleh data menjadi lebih bermakna, sehingga dapat memperjelas suatu fenomena sehingga lebih mudah untuk dipahami. Teknik yang digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan sirkulasi perpustakaan. Untuk mengetahui persepsi pemustaka atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat menggunakan teknik analisis dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan model IPA adalah sebagai berikut.

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan perpustakaan, yaitu dengan membandingkan antara skor kinerja dengan skor kepentingan.

Rumus yang digunakan adalah :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi : tingkat kesesuaian antara kinerja perpustakaan dan harapan pemustaka

Xi : Skor penilaian tingkat kinerja perpustakaan

Yi : Skor penilaian tingkat kepentingan pemustaka

2. Menghitung rata-rata untuk setiap indikator dalam dimensi *LibQUALTM* yang dipersepsikan oleh pemustaka

Rumus yang digunakan adalah :

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

Xi : skor rata-rata tingkat kinerja layanan perpustakaan

Yi : skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap layanan perpustakaan

$\sum X_i$: jumlah skor penilaian kenyataan kinerja layanan perpustakaan

$\sum Y_i$: jumlah skor penilaian harapan

n : jumlah responden

3. Menghitung rata-rata seluruh indikator tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas pada diagram kartesius. Setelah atribut dibuat urutan prioritas peningkatan kualitas, selanjutnya data dari harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan digambarkan dengan diagram kartesius. Penggambaran dengan diagram kartesius berguna untuk membuat strategi peningkatan kualitas pelayanan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus di titik (X, Y), dimana X merupakan hasil dari rata-rata skor tingkat kenyataan (kinerja), dan Y merupakan hasil dari rata-rata skor tingkat harapan.

$$X_{ii} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \qquad Y_{ii} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan :

- Xii : rata-rata skor tingkat pelaksana/kinerja layanan perpustakaan seluruh indikator dalam dimensi *LibQUAL^{+TM}*
- Yii : rata-rata tingkat kepentingan seluruh indikator dalam dimensi *LibQUAL^{+TM}* yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan
- k : banyaknya indikator yang dapat mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan.

4. Melakukan pemetaan kedalam diagram kartesius. Diagram kartesius menggambarkan posisi indikator dalam dimensi *LibQUAL^{+TM}* yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Langkah awal yang dapat dilakukan yaitu perhitungan untuk penempatan indikator dalam dimensi LibQual yang dianggap penting oleh pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka merupakan hasil dari pengukuran nilai rata-rata yang kemudian ditempatkan dalam empat bagian kuadran.

A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

1.8 Definisi Operasional

1. *LibQUAL^{+TM}* adalah instrumen yang fleksibel dan menjadi salah satu sarana pustakawan dalam mendengarkan komunitas pemustaka
2. *Affect of services* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani) adalah kemampuan, sikap, mentalitas pustakawan dalam melayani.
3. *Library as place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan) adalah sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan dan ketersediaan sarana peralatan komunikasi.

4. *Personal control* (petunjuk dan sarana akses) adalah konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi.
5. *Information access* (akses informasi) mencakup ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi, tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.
6. IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja
7. Diagram kartesius merupakan gambaran posisi indikator dalam dimensi *LibQUALTM* yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.