

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Subjek Populasi atau Sample Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), Jalan Dr. Setiabudhi 229. Bandung 40154. Perpustakaan UPI telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dan menerapkan Pelayanan Prima yang memiliki moto “*Answer at its best to any quests*” serta keunggulan lainnya yaitu memiliki layanan mandiri yakni *Book Drop* dan MPS (*Multi Purpose Station*).

##### 2. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek pada satu wilayah yang memenuhi karakteristik atau syarat tertentu sesuai dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011, hlm. 117) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi obyek populasi dalam penelitian ini adalah seluruh civitas akademik yang berkunjung ke Perpustakaan UPI Bandung pada tahun 2015.

##### 3. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang akan diteliti. Digunakannya sampel ini karena dapat mewakili jumlah populasi yang besar. Menurut Sugiyono (2011, hlm. 118) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *probability sampling* yaitu pada teknik ini memberi kesempatan yang sama untuk setiap anggota populasi dipilih menjadi sampel. Sedangkan teknik sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2011, hlm. 122) menjelaskan bahwa *simple random sampling* yaitu “...pengambilan anggota

sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut”.

Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara random dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, dan mampu untuk memberikan jawaban yang lebih akurat terhadap populasi tanpa memperhatikan strata anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Maka yang menjadi sampel pada penelitian ini yaitu pengunjung/pemustaka perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia pada tahun 2015.

Tabel 3.1

Pengunjung Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

No.	Bulan	Jumlah pengunjung
1	April	23.622
2	Mei	38.695
3	Juni	25.779
<b>Total Pengunjung</b>		88.096

(Sumber: Data Statistika Pengunjung Perpustakaan UPI Bulan April – Juni tahun 2015)

Untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jumlah sampel maka penentuan sampel mengambil presisi yang ditetapkan peneliti sebesar 10%. Rumus pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane sebagai berikut :

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

Keterangan : n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan

(dalam Riduwan, 2012, hlm. 65)

Dari rumus diatas didapat angka sebagai berikut :

$$n = \frac{88.096}{88.096 \cdot (0,10^2) + 1}$$

$$n = \frac{88.096}{88.096 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{88.096}{880,96+1}$$

$$n = \frac{88.096}{881,96}$$

$$n = 99,88$$

Maka jumlah sampel yang digunakan setelah dibulatkan yaitu sebanyak **100 orang (Responden)**

## B. Desain Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) adalah Pelayanan Prima dan variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Pemustaka. Desain penelitian digambarkan pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3.2

Desain Penelitian

Y	X	<b>Pelayanan Prima (<i>service excellence</i>) (X)</b>
<b>Kepuasan Pemustaka (Y)</b>		<b>X Y</b>

Keterangan :

X : Pelayanan Prima (*service excellence*) (Variabel bebas)

Y : Kepuasan Pemustaka (Variabel terikat)

XY : Hubungan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka.

## C. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan secara ilmiah untuk menjawab permasalahan yang terdapat pada penelitian. Untuk memecahkan suatu masalah maka diperlukan metode penelitian yang tepat dan sesuai. Penelitian ini dilaksanakan untuk mendapatkan data yang menunjukkan gambaran mengenai pelayanan prima dan kepuasan pemustaka di perpustakaan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dimana dalam penelitian ini objek yang diteliti digambarkan secara sistematis dan data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian. Menurut Sukardi (2003, hlm. 157) “penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan utama yaitu, menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat”.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan dalam menganalisis menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2011, hlm. 8) pendekatan kuantitatif adalah “penelitian yang digunakan untuk populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik”.

#### D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

##### 1. Variabel Penelitian

Variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah variabel X dan Y. Variabel X yaitu Pelayanan Prima (*service excellence*) yang beracuan pada unsur-unsur pelayanan prima menurut Barata. Sedangkan variabel Y yaitu kepuasan pemustaka yang mengacu pada pendapat beberapa ahli yaitu Lasa Hs, Lancaster dan George&Walls.

Tabel 3.3  
Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
Variabel Bebas (X) Pelayanan Prima ( <i>service excellence</i> )	Kemampuan ( <i>ability</i> )
	Sikap ( <i>attitude</i> )
	Penampilan ( <i>appearance</i> )
	Perhatian ( <i>attention</i> )
	Tindakan ( <i>action</i> )
	Tanggung Jawab ( <i>accountability</i> )
Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pemustaka	Kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka
	Waktu Layanan

	Kinerja Pelayanan
	Responsif terhadap pemustaka
	Kualitas Koleksi

## 2. Definisi Operasional

Untuk menyamakan persepsi dan menghindari kesalah pahaman terhadap istilah-istilah dalam penelitian ini, maka diperlukan definisi operasional dari penelitian ini yaitu:

### a) Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan bentuk pelayanan yang unggul, dan memberikan pelayanan terbaik melalui layanan yang cepat, tepat, ramah dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengutamakan pada kepuasan pelanggan. Untuk melaksanakan konsep pelayanan prima dapat berpedoman pada unsur- unsur pelayanan prima menurut Barata yaitu meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung Jawab (*accountability*).

### b) Kepuasan Pemustaka

Kepuasan merupakan respon, atau pendapat seseorang mengenai produk/jasa yang digunakan dalam memenuhi kebutuhannya, dengan membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian kepuasan pemustaka adalah respon dari pemustaka setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dalam menggunakan layanan perpustakaan dengan harapan dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Dalam konteks penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu; kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, responsif terhadap pemustaka dan kualitas koleksi.

## E. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2011, hlm. 133) “Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti”. Sedangkan menurut Arikunto (2006, hlm. 160) menyatakan bahwa “instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih

mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini sebagai alat pengumpulan data adalah angket. Menurut Arifin (2011, hlm. 228) angket adalah instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjangkau data atau informasi yang harus dijawab responden secara bebas sesuai dengan pendapatnya. Pertanyaan tersebut ada yang terbuka, ada yang tertutup, dan ada juga yang berstruktur”. Angket yang digunakan pada penelitian ini yaitu angket terbuka, yaitu dengan memberikan dua option atau pilihan untuk dijawab responden dan menyertakan alasan yang bisa dijawab dengan bebas oleh responden.

Untuk dapat mengukur nilai suatu variabel yang diukur dengan instrumen, diperlukan skala pengukuran agar instrumen tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga lebih akurat. Maka skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala *guttman*. Skala *guttman* dipilih karena peneliti ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. Sugiyono (2012, hlm. 96) menyatakan bahwa “skala pengukuran dengan tipe ini, akan didapat jawaban yang tegas yaitu ya-tidak; benar-salah; pernah-tidak pernah; positif-negatif dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif)”.

Skala *guttman* dapat dibuat dalam bentuk *checklist*, atau juga dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, untuk penelitian ini peneliti menggunakan bentuk pilihan ganda karena disertai alasan. Jawaban untuk skor tertinggi satu dan terendah nol. Sebagai contoh apabila untuk jawaban Ya maka diberi skor 1 dan Tidak setuju diberi skor 0.

Dalam menyusun instrumen penelitian diperlukan kisi-kisi penelitian untuk memudahkan dan untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai serta memperoleh gambaran yang jelas mengenai variabel yang akan diteliti. Arikunto (2006, hlm. 62) menyatakan bahwa:

kisi-kisi adalah sebuah tabel yang menunjukkan hubungan antara hal-hal yang disebutkan dalam baris dengan hal-hal yang disebutkan dalam kolom. Kisi-kisi penyusunan instrument menunjukkan kaitan antara

variabel yang diteliti dengan sumber data dari mana data akan diambil, metode yang digunakan dan instrument yang disusun.

Tabel 3.4

Kisi-kisi Instrumen Penelitian  
Hubungan antara Pelayanan Prima (*service excellence*) dengan Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

Variabel Penelitian	Indikator	Deskripsi	No. Item
<b>Pelayanan Prima</b> ( <i>service excellence</i> )  <b>Variabel X</b> (Barata, 2004, hlm. 31)	a. Kemampuan ( <i>ability</i> )	1. Menggambarkan pengetahuan pustakawan UPI tentang layanan yang ditawarkan.	1,2
		2. Menggambarkan keterampilan Pustakawan UPI dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.	3,4
		3. Menggambarkan kemampuan komunikasi pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka secara profesional.	5,6
	b. Sikap ( <i>attitude</i> )	1. Menggambarkan keramahan pustakawan UPI	7, 8
		2. Menggambarkan pustakawan UPI dalam bertutur kata yang baik	9,10

		kepada pemustaka. 3. Menggambarkan kemampuan pustakawan menghargai pemustaka.	11,12
	c. Penampilan ( <i>appearance</i> )	1. Menggambarkan kerapian berpakaian pustakawan 2. Menggambarkan berpenampilan serasi	13 14
	d. Perhatian ( <i>attention</i> )	1. Menggambarkan kemampuan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pemustaka. 2. Menggambarkan kemampuan mencurahkan perhatian penuh kepada para pemustaka.	15,16 17,18
	e. Tindakan ( <i>action</i> )	1. Menggambarkan kecepatan pustakawan dalam menangani pemustaka. 2. Menggambarkan ketepatan pustakawan dalam menangani pemustaka. 3. Menggambarkan ketanggapan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.	19, 20 21,22 23,24
	f. Tanggung	1. Menggambarkan	25,26

	Jawab ( <i>accountability</i> )	kepedulian pustakawan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Menggambarkan kemampuan mengelola titik layanan sesuai standar, sehingga pemustaka merasa nyaman dan puas.	27,28
<b>Kepuasan Pemustaka (Variabel Y)</b>	Kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka (sumber : Lasa HS, (2009, hlm. 155 dan Lancaster (1977) (dalam Nurlela dan Maksum, 2004, hlm. 33	1. Kemampuan pustakawan secara teknis dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. 2. Kemampuan etika berkomunikasi pustakawan yang baik dalam memberikan pelayanan.	29,30, 31, 32 33,34, 35
	Waktu Layanan (sumber : Lasa HS, (2009, hlm. 155 dan George dan Walls (1983) (dalam Nurlela dan Maksum, 2004, hlm. 34	1. Waktu layanan dilakukan secara konsisten 2. Ketepatan waktu layanan	36,37 38
	Kinerja Pelayanan (sumber : Lasa HS, (2009, hlm. 155 dan Lancaster (1977) (dalam Nurlela dan Maksum, 2004, hlm. 33	1. Menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dalam pelayanan. 2. Berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pemustaka.	39, 40, 41 42, 43
	Responsif terhadap pemustaka	1. Sikap pustakawan yang tanggap terhadap setiap	44, 45 46

	(sumber : Lasa HS, (2009, hlm. 155 dan Lancaster (1977) (dalam Nurlala dan Maksum, 2004, hlm.33	keinginan pemustaka. 2. Sikap pustakawan yang peduli terhadap kebutuhan pemustaka.	47, 48
	<b>Kualitas Koleksi</b> (sumber : Lasa HS, (2009, hlm. 155 dan George dan Walls (1983) (dalam Nurlala dan Maksum, 2004, hlm. 34	1. Kelengkapan koleksi perpustakaan. 2. Kemutakhiran koleksi perpustakaan. 3. Kesesuaian isi (content) koleksi yang dimiliki perpustakaan sesuai bidang keilmuan 4. Kondisi fisik koleksi perpustakaan.	49, 50 51,52, 53 54 55

#### F. Proses Pengembangan Instrumen

Sebuah instrumen penelitian sebelum disebarkan harus dilakukan proses uji coba instrumen untuk mengetahui apakah angket tersebut sudah valid dan reliable untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah cara yang dilakukan untuk menguji setiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam sebuah angket.

Apabila butir-butir pertanyaan dan pernyataan tersebut sudah valid dan reliabel maka angket tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang selanjutnya hasil dari data tersebut di deskripsikan. Penyebaran jumlah item uji coba angket pada penelitian ini dapat terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.5  
Jumlah Item Uji Coba Angket

NO	Variabel Penelitian	Jumlah Item Uji Coba Angket
1.	Pelayanan Prima ( <i>service excellence</i> )	28
2.	Kepuasan Pemustaka	27
	<b>Jumlah</b>	<b>55</b>

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah item angket yang akan diuji cobakan yaitu sebanyak 55 item.

### 1. Uji Validitas Instrumen

Dilakukannya uji validitas yaitu untuk mengetahui apakah ada pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner atau angket yang menyimpang dan harus diganti atau dibuang karena dianggap tidak relevan. Sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Arifin (2011, hlm. 245) “validitas adalah suatu derajat ketepatan instrumen (alat ukur), maksudnya yaitu apakah instrumen yang digunakan betul-betul tepat untuk mengukur apa yang akan diukur”. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel pelayanan prima (*service excellence*) dan variabel kepuasan pemustaka.

Untuk menguji validitas digunakan dengan meminta pendapat para ahli (*expert judgement*). Setelah dilakukan *expert judgement*, angket kemudian disebarkan kepada responden dan setelah itu dilakukan pengujian validitas butir pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan dibantu program *IBM SPSS (Statistics Package for the Social Science) Versi 20* dan *Microsoft Excel 2007*. Adapun rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Triyono, 2013 hlm. 187) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  : Koefisien Korelasi
- X : Skor item butir soal
- Y : Jumlah Skor Total tiap soal
- n : Jumlah responden

Kriteria yang digunakan untuk menguji validitas butir soal dengan ketentuan  $dk = n - 2$ , dan kriteria sebagai berikut;

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  maka dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  maka dinyatakan tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah dilakukan pengujian validitas instrumen, perlu dilakukan juga pengujian reliabilitas. Reliabilitas artinya yaitu dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Apabila instrumen dapat dipercaya maka akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga, jika datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali pun diambil, tetap hasilnya akan sama.

Menurut Arifin (2011, hlm. 248) “reliabilitas adalah derajat konsistensi instrumen yang bersangkutan. Reliabilitas berkenaan dengan pertanyaan, apakah suatu instrumen dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.”

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's Alpha*. Berikut rumus *Cronbach's Alpha* (Triyono, 2013, hlm. 191).

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas

$k$  = banyaknya butir kuesioner

$\sigma_b^2$  = varians skor butir

$\sigma_t^2$  = varians skor total

Untuk menyatakan kriteria reliabilitas dapat dilihat dari tabel 3.7 dibawah ini menurut Umar (2008)

Tabel 3.6

Kriteria Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

Besarnya nilai reliabilitas (r)	Interpretasi
0,80 – 1,00	Tinggi
0,60 – 0,80	Cukup
0,40 – 0,60	Agak Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

(dalam Maharani, 2014, hlm. 57)

## G. Hasil Uji Coba Instrumen Angket

### 1. Uji Validitas

Setelah dilakukan uji coba angket kemudian dilakukan pengujian validitas butir, maka dapat diketahui jumlah soal yang valid dan tidak valid. Butir soal yang dinyatakan valid dapat dipergunakan untuk penelitian dan disebarkan kepada responden sesuai dengan jumlah sampel, sedangkan untuk butir soal yang tidak valid dapat dibuang atau diperbaiki. Berikut hasil uji coba validitas yang dilakukan oleh peneliti.

#### a. Pelayanan Prima (*service excellence*)

Pelayanan Prima (*service excellence*) pada penelitian ini merupakan variabel X dengan jumlah item soal yaitu 28 butir. Berikut hasil hasil perhitungan uji validitas variabel X dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistics Package for the Social Science*) Versi 20.

Tabel 3.7

Hasil Uji Validitas Variabel X (Pelayanan Prima (*service excellence*))

No Item	r hitung	r tabel dk=n-2 , $\alpha=0,05$	Keterangan
1.	0,610	0,361	<b>Valid</b>
2.	0,525	0,361	<b>Valid</b>
3.	0,497	0,361	<b>Valid</b>
4.	0,625	0,361	<b>Valid</b>
5.	0,271	0,361	<b>Tidak Valid</b>
6.	0,531	0,361	<b>Valid</b>
7.	0,616	0,361	<b>Valid</b>
8.	0,235	0,361	<b>Tidak Valid</b>

9.	0,367	0,361	<b>Valid</b>
10.	0,474	0,361	<b>Valid</b>
11.	0,463	0,361	<b>Valid</b>
12.	0,003	0,361	<b>Tidak Valid</b>
13.	0,608	0,361	<b>Valid</b>
14.	0,292	0,361	<b>Tidak Valid</b>
15.	0,363	0,361	<b>Valid</b>
16.	0,251	0,361	<b>Tidak Valid</b>
17.	0,499	0,361	<b>Valid</b>
18.	0,649	0,361	<b>Valid</b>
19.	0,644	0,361	<b>Valid</b>
20.	0,502	0,361	<b>Valid</b>
21.	0,474	0,361	<b>Valid</b>
22.	0,598	0,361	<b>Valid</b>
23.	0,384	0,361	<b>Valid</b>
24.	0,275	0,361	<b>Tidak Valid</b>
25.	0,661	0,361	<b>Valid</b>
26.	0,529	0,361	<b>Valid</b>
27.	0,531	0,361	<b>Valid</b>
28.	0,365	0,361	<b>Valid</b>

Berdasarkan tabel 3.7 diperoleh data bahwa dari 28 item butir soal angket untuk pelayanan prima (*service excellence*) terdapat 6 item butir soal yang dinyatakan tidak valid yakni nomor 5, 8, 12, 14, 16, dan 24. Sedangkan 22 item butir soal angket dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk alat pengumpulan data. Untuk butir soal yang tidak valid tidak dapat digunakan untuk pengumpulan data, dengan demikian item yang tidak valid tersebut dihilangkan atau dihapuskan oleh peneliti, hal ini dikarenakan pada item butir soal yang valid sudah dapat mewakili untuk setiap indikator variabel pelayanan prima (*service excellence*).

b. Kepuasan Pemustaka

Variabel Y pada penelitian ini yaitu kepuasan pemustaka dengan jumlah item soal yaitu 27 butir soal. Berikut hasil perhitungan uji validitas variabel Y dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistics Package for the Social Science*) Versi 20.

Tabel 3.8

Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

No Item	r hitung	r tabel dk=n-2 , $\alpha=0,05$	Keterangan
29.	0,257	0,361	Tidak Valid
30.	0,415	0,361	Valid
31.	0,491	0,361	Valid
32.	0,600	0,361	Valid
33.	0,545	0,361	Valid
34.	0,544	0,361	Valid
35.	0,038	0,361	Tidak Valid
36.	0,443	0,361	Valid
37.	0,321	0,361	Tidak Valid
38.	0,470	0,361	Valid
39.	0,053	0,361	Tidak Valid
40.	0,423	0,361	Valid
41.	0,540	0,361	Valid
42.	0,338	0,361	Tidak Valid
43.	0,647	0,361	Valid
44.	0,507	0,361	Valid
45.	0,059	0,361	Tidak Valid
46.	0,481	0,361	Valid
47.	0,682	0,361	Valid

48.	0,576	0,361	<b>Valid</b>
49.	0,378	0,361	<b>Valid</b>
50.	0,489	0,361	<b>Valid</b>
51.	0,321	0,361	<b>Tidak Valid</b>
52.	0,548	0,361	<b>Valid</b>
53.	0,605	0,361	<b>Valid</b>
54.	0,426	0,361	<b>Valid</b>
55.	0,368	0,361	<b>Valid</b>

Berdasarkan tabel 3.8 diperoleh data bahwa dari 27 item butir soal, terdapat 7 item butir soal yang dinyatakan tidak valid yakni nomor 29, 35, 37, 39, 42, 45, dan 51. Dan 20 item butir soal dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengumpulan data. Untuk butir soal yang tidak valid tidak dapat digunakan untuk pengumpulan data, dengan demikian item yang tidak valid tersebut dihilangkan atau dihapuskan oleh peneliti, hal ini dikarenakan pada item butir soal yang valid sudah dapat mewakili untuk setiap indikator variabel kepuasan pemustaka.

## 2. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas instrumen, selanjutnya perlu dilakukan pengujian reliabilitas. Berikut data hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan oleh peneliti.

### a. Pelayanan Prima (*service excellence*)

Hasil perhitungan uji reliabilitas yang dibantu dengan program *SPSS (Statistics Package for the Social Science) Versi 20* dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini.

Tabel 3.9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X  
Pelayanan Prima (*service excellence*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.875	22
------	----

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji reliabilitas pada variabel X dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,875. Jika diinterpretasikan dengan kriteria reliabilitas maka dapat dikatakan bahwa angket pelayanan prima (*service excellence*) dalam kriteria tinggi, dan dinyatakan reliabel.

#### b. Kepuasan Pemustaka

Hasil perhitungan uji reliabilitas yang dibantu dengan program *SPSS (Statistics Package for the Social Science) Versi 20* dapat dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini.

Tabel 3.10  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y  
Kepuasan Pemustaka

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	20

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil uji reliabilitas pada variabel Y dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,851. Jika diinterpretasikan dengan kriteria reliabilitas maka dapat dikatakan bahwa angket kepuasan pemustaka dalam kriteria tinggi, dan dinyatakan reliabel.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian dibutuhkan cara untuk memperoleh data yang dapat mendukung penelitian tersebut. Pengumpulan data

dapat dilakukan dengan berbagai cara dan berbagai sumber. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti melalui kuesioner (angket), observasi, dan dokumen.

### **1. Kuesioner (angket)**

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data, yang berupa sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis, yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari responden sesuai dengan keadaan yang ia alami serta ketahui. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 142) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.” Pada penelitian ini angket tersebut disebar kepada pengunjung/pemustaka yang sedang berada di perpustakaan UPI.

### **2. Observasi**

Observasi adalah kegiatan mengamati objek atau tempat yang akan diteliti. Menurut Sujarweni (2014, hlm. 75) “observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Proses pelaksanaan observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu observasi nonpartisipan. “... observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati dan hanya sebagai pengamat independen.” (Sugiyono, 2012, hlm. 145). Observasi dalam penelitian ini dilakukan pada awal melakukan penelitian, untuk mendapatkan bahan awal dalam menulis latar belakang penelitian.

### **3. Dokumen**

Dokumen menjadi salah satu data pendukung yang konkret, karena berisikan sumber informasi yang merupakan fakta. Sujarweni (2014, hlm. 75) mengemukakan bahwa “analisis dokumen lebih mengarah pada bukti konkret”. Lebih lanjut Arikunto (2010, hlm. 274) mengungkapkan bahwa “dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar dan sebagainya.” Teknik pengumpulan data berupa dokumen ini digunakan sebagai data penunjang

atau sekunder. Dokumen yang dimaksud pada penelitian ini adalah data pengunjung, data survey kepuasan pemustaka dan informasi yang terdapat pada *website*.

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari seluruh responden yang dijadikan untuk sampel penelitian atau sumber data lain terkumpul, tahap selanjutnya pada penelitian kuantitatif yaitu analisis data. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Sugiyono, 2012, hlm. 147)

### 2. Teknik Analisis Data

#### a. Uji Normalitas

Dilakukannya teknik analisis uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Apabila jenis data berdistribusi normal maka statistik yang digunakan adalah statistik parametris, dan sebaliknya apabila data berdistribusi tidak normal maka statistik yang digunakan adalah non parametris.

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 172) “penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal”. Untuk menguji apakah sebaran data sampel berdistribusi normal atau tidak dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan dibantu program SPSS versi 20.

#### b. Statistik Deskriptif

Penggunaan statistik deskriptif ini adalah untuk mengetahui bagaimana distribusi frekuensi pada suatu data. Perhitungan data dengan distribusi frekuensi ini dapat dilakukan dengan menghitung frekuensi data tersebut kemudian dipersentasekan agar dapat dideskripsikan sebagai hasil pengolahan

data. Menurut Bungin (2011, hlm. 182) untuk menghitung sebaran persentase dari frekuensi dapat menggunakan rumus:

$$N = \frac{fx}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

N = Jumlah kejadian

$fx$  = Frekuensi individu

Setelah diketahui persentasenya kemudian diinterpretasikan kedalam kategori penilaian skor penelitian. Berikut ini adalah kriteria kategori penilaian.

**Tabel 3.11**  
**Interpretasi Kategori Penilaian**

Persentase	Kategori
0% - 20%	Sangat Rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber : Riduwan (2011, hlm. 15)

c. Uji hipotesis

Dalam penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis asosiatif (hubungan). Tahapan pengujian hipotesis asosiatif (hubungan) menurut Sugiyono (2012, hlm. 182) adalah sebagai berikut :

1) Analisis korelasi

Untuk teknik korelasi yang digunakan pada pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Setelah memperoleh hasil koefisien korelasi, selanjutnya untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan maka dapat menggunakan pedoman koefisien korelasi, seperti pada tabel 3.11 dibawah ini.

**Tabel 3.12**

**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
±0,00 – ±0,199	Sangat Rendah
±0,20 – ±0,399	Rendah
±0,40 – ±0,599	Sedang
±0,60 – ±0,799	Kuat
±0,80 – ±1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Siregar, 2013, hlm. 252)

2) Uji t

Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak perlu untuk dilakukan uji signifikansi hubungan. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 184) “untuk menguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi yang berjumlah 100 orang, maka perlu diuji signifikansinya.” Adapun rumus uji signifikansi menggunakan uji t, dengan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan : t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi hasil perhitungan

n = jumlah responden

Jika nilai t hitung telah diperoleh maka selanjutnya t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Untuk menentukan nilai t tabel yaitu dengan tingkat kepercayaan 5% dan dk = n - 2. Kriteria uji t yaitu :

- a.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

b.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima

### 3) Koefisien Determinasi

Apabila hasil dari pengujian koefisien korelasi memperoleh hasil yang signifikan, maka besarnya hubungan antara variabel dapat dicari dengan koefisien determinasi. Siregar (2013, hlm. 252) mengungkapkan bahwa “koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”. Berikut adalah rumus koefisien determinasi :

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

(Sumber: Siregar, 2013, hlm. 252)

## J. Prosedur Penelitian

Tahapan pelaksanaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pembuatan Rancangan Penelitian

Tahapan pertama, yaitu membuat rancangan penelitian yang terdiri dari menentukan masalah yang jelas terlebih dahulu, melakukan studi pendahuluan, merumuskan masalah, menggunakan teori untuk menjawab permasalahan, merumuskan hipotesis, memilih pendekatan penelitian, menentukan variabel dan sumber data (populasi dan sampel).

### 2. Pelaksanaan Penelitian

Tahapan kedua, yang peneliti lakukan yaitu menyusun instrumen penelitian, diuji validitas dan reliabilitas instrumen, mengumpulkan data, menganalisis data dan kemudian menarik kesimpulan.

### 3. Pembuatan Laporan Penelitian

Tahap ketiga, yaitu membuat laporan penelitian dari hasil penelitian sesuai dengan data yang didapatkan. Dalam membuat laporan penelitian ini peneliti menggunakan pedoman karya tulis ilmiah sebagai panduan untuk

menyusun laporan penelitian. Laporan penelitian yang dimaksud yaitu berupa Skripsi.