

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, populasi, sampel, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

A. Lokasi dan Subjek Populasi/ Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI Bandung), tepatnya pada perpustakaan Unit Pelaksana Teknis Balai Informasi Teknologi Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (UPT BIT LIPI Bandung).

Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung beralamat di Jl. Sangkuriang – Komplek LIPI Gd. 40 Bandung 40135 telp. 022-2502832/2504265 fax. 022-2504755. E-mail: info@mail.bit.lipi.go.id. Website: <http://www.digilib.bit.lipi.go.id>.

2. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek dari sebuah penelitian yang dapat berupa orang seperti kelompok, komunitas dan masyarakat, selain itu dapat berupa benda seperti tempat dan jumlah gedung atau bangunan dari sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 117) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Berdasarkan uraian diatas yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota dari perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung yang datang mengunjungi perpustakaan pada bulan Januari 2015 - April 2015, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Daftar Pengunjung Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung Tahun 2015

Bulan	Mahasiswa	Peneliti
Januari 2015	50 orang	7 orang
Februari 2015	36 orang	18 orang
Maret 2015	48 orang	4 orang
April 2015	37 orang	5 orang
Jumlah	171 orang	34 orang
Total	205 orang	

Sumber: Daftar pengunjung perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung tahun 2015

3. Sampel

Sampel adalah subjek yang menjadi perwakilan populasi yang akan dijadikan sebagai objek dari penelitian.

Teknik penarikan sampel yang dipilih adalah teknik penarikan sampel yang sesuai dengan penelitian. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 120) mengemukakan bahwa “teknik *simple random sampling* adalah suatu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.”

Untuk jumlah populasi yang telah diketahui dapat digunakan rumus *Taro Yamane* dengan menggunakan presisi 10% dengan tingkat kepercayaan 90% (Rakhmat dalam Riduwan, 2008, hlm. 65). Berikut adalah rumusan yang akan digunakan:

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

Keterangan:

n = jumlah data

N = jumlah populasi

d = level signifikansi yang diinginkan

Maka , jumlah sampel dalam penelitian ini adalah

$$n = \frac{205}{205 (0,1)^2 + 1} = 67,2 \approx 67$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh ukuran sampel sebesar 67,2 dengan kata lain yang menjadi responden adalah 67 orang yang memanfaatkan layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rancangan atau kerangka kerja yang digunakan untuk menyusun informasi diperlukan dalam pelaksanaan penelitian yang membantu pengumpulan dan analisis data. Menurut Umar (2008, hlm. 6) mengemukakan bahwa “desain penelitian adalah suatu rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan-hubungan antar variabel secara kemprehensif, sedemikian rupa agar hasil risetnya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan riset.”

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif yaitu desain yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Umar (2008, hlm. 7) mengemukakan bahwa “desain penelitian yang menghasilkan informasi yang komprehensif mengenai variabel yang diteliti.”

Variabel penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini dikaji menjadi dua variabel utama, yaitu variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan jurnal dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pemustaka. Desain hubungan variabel dalam penelitian ini secara rinci dapat digambarkan sebagai berikut.

Y (independent)	Kepuasan Pemustaka (Y)
X (dependent)	
Kualitas Layanan Jurnal (X)	X Y

Gambar 3.1

Desain Penelitian Hubungan Kualitas Layanan Jurnal dengan Kepuasan Pemustaka pada UPT BIT LIPI Bandung

C. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang dipilih dan digunakan untuk melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 3) “metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.” Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Secara umum, metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai sesuatu atau kejadian. Dengan demikian tujuan dari metode deskriptif yaitu untuk memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis mengenai fakta-fakta atau sifat hubungan antar fenomena yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut penelitian ini dimaksud untuk mengetahui hubungan kualitas sistem layanan tertutup pada layanan jurnal dengan kepuasan pemustaka pada UPT BIT LIPI Bandung.

D. Definisi Operasional

Agar terhindar dari salah tafsir mengenai istilah terkait maka harus dijelaskan secara mendalam, yaitu

1. Kualitas Layanan Jurnal

Kualitas layanan adalah perbandingan hasil yang dapat dirasakan oleh pemustaka atas pelayanan atau kinerja yang telah dilaksanakan. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono & Chandra, 2011, hlm. 180) “kualitas pelayanan

sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan."

Dalam penelitian ini kualitas layanan difokuskan pada layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. Cakupan dari kualitas layanan dalam penelitian ini yaitu dapat diukur melalui *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan *empathy*.

2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah rasa senang atau rasa puas yang dirasakan oleh pemustaka atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kotler (dalam Tjiptono, 2011, hlm. 292) mengemukakan bahwa "kepuasan pemustaka dalam tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya."

Dalam penelitian ini kepuasan pemustaka difokuskan pada pemustaka yang memanfaatkan layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. Cakupan dari kepuasan pemustaka pada penelitian ini dapat diukur berdasarkan kualitas produk, emosional, sistem layanan, dan penelusuran informasi.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat ukur yang digunakan dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 148) "instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati." Adapun instrumen yang dipakai pada penelitian ini yaitu wawancara dan angket (kuesioner).

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan langsung kepada seorang informan dalam suatu masalah. Wawancara ini diajukan kepada pustakawan pada layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

2. Angket (kuesioner)

Angket atau kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan yang memuat indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti. Dalam menentukan skor jawaban dari responden dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Sugiyono (2013, hlm. 134) menyatakan bahwa “*Skala Likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan *skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju yaitu sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, ragu-ragu dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2 dan sangat tidak setuju dengan skor 1. Berikut kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

NO	Variabel	Indikator	Deskripsi	Instrumen Penelitian	
				Kuesioner	Wawancara
1	Kualitas Layanan (X)	Bukti Fisik	1. Penampilan Pustakawan 2. Suasana Perpustakaan	1,2,3,4,5,6	1, 2
		Kehandalan	1. Waktu Pelayanan 2. Informasi	7,8,9,10,11,12	3
		Daya Tanggap	1. Pustakawan melayani cepat dan tepat 2. Pustakawan bersedia membantu	13, 14, 15, 16, 17, 18	4

		Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Pustakawan di percaya 2. Pustakawan terampil 3. Pustakawan ramah 	19, 20, 21, 22, 23, 24	5
		Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka 2. Prosedur Pelayanan 	25, 26, 27, 28, 29, 30	6, 7
2	Kepuasan Pemustaka (Y)	Kualitas Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. kelengkapan Koleksi 2. Kondisi Fisik Koleksi 	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	8, 9
		Emosional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emosional Pustakawan 	38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45	10, 11
		Sistem layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis layanan yang digunakan perpustakaan 	46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55	12, 13
		Penelusuran Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan mencari informasi 2. Kecepatan 	56, 57, 58, 59, 60	14, 15

			dalam mencari informasi		
--	--	--	-------------------------------	--	--

F. Proses Pengembangan Instrumen

1. Pengujian validitas, reliabilitas instrumen

a. Uji Validitas

Setelah penyusunan kuesioner dilakukan kemudian dilanjutkan dengan melakukan uji kuesioner tersebut. Secara kuantitatif uji kuesioner dapat dilakukan melalui uji validitas.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tepat atau tidaknya angket yang disebar, dengan adanya uji validitas dapat diketahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang menyimpang dan atau harus dibuang karena dianggap tidak relevan.

Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program penghitungan statistic *Microsoft Excel 2007* dan *IBM SPSS (Statistic Package for the Social Science)* versi 22. Adapun pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi

X = Skor item butir soal

Y = Jumlah skor total tiap soal

n = Jumlah responden

(Sugiyono, 2013, hlm.255)

Pada tahap ini dilakukan dengan menggunakan uji kesahihah butir soal. Kriteria yang digunakan untuk menguji kesahihahan butir soal yaitu 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 $\alpha = 0.05$ atau sama dengan tabel dan $dk = n-2$ maka dinyatakan tidak valid.

1) Uji validitas variabel X (Kualitas Layanan Jurnal)

Variabel X dalam penelitian ini adalah kualitas sistem layanan tertutup yang terdiri dari lima indikator yaitu metode bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima indikator pada variabel X ini kemudian diuraikan menjadi 30 butir soal dalam bentuk kuesioner atau angket.

Berikut hasil perhitungan uji validitas variabel X yaitu kualitas sistem layanan tertutup dengan menggunakan bantuan dari *Microsoft Excel 2007* dan *IBM SPSS (Statistic Package for the Social Science) Versi 22*.

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Jurnal)

No. Butir soal	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.475	0.361	Valid
2	0.396	0.361	Valid
3	0.681	0.361	Valid
4	0.692	0.361	Valid
5	0.231	0.361	Tidak Valid
6	0.763	0.361	Valid
7	0.204	0.361	Tidak Valid
8	0.736	0.361	Valid
9	0.724	0.361	Valid
10	0.691	0.361	Valid
11	0.602	0.361	Valid
12	0.785	0.361	Valid
13	0.792	0.361	Valid
14	0.221	0.361	Tidak Valid
15	0.802	0.361	Valid

No. Butir soal	r hitung	r tabel	Keterangan
16	0.344	0.361	Tidak Valid
17	0.748	0.361	Valid
18	0.635	0.361	Valid
19	0.711	0.361	Valid
20	0.754	0.361	Valid
21	0.338	0.361	Tidak Valid
22	0.521	0.361	Valid
23	0.641	0.361	Valid
24	0.531	0.361	Valid
25	0.561	0.361	Valid
26	0.338	0.361	Tidak Valid
27	0.219	0.361	Tidak Valid
28	0.486	0.361	Valid
29	0.649	0.361	Valid
30	0.311	0.361	Tidak Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel diatas, data yang diperoleh dari 30 butir soal pada angket untuk variabel X kualitas sistem layanan tertutup, terdapat delapan butir soal yang tidak valid dan delapan butir soal tersebut dapat dihapus atau dihilangkan. Butir soal yang dihapus yaitu soal nomor 5, 7, 14, 16, 21, 26, 27 dan 30. Sedangkan, untuk soal yang dinyatakan valid dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

2) Uji validitas variabel Y (Kepuasan pemustaka)

Kepuasan pemustaka merupakan variabel Y pada penelitian ini yang memiliki empat indikator yaitu kualitas produk, emosional, sistem layanan dan penelusuran informasi. Keempat indikator tersebut diuraikan menjadi 30 butir soal dalam bentuk angket atau kuesioner.

Berikut adalah hasil uji validitas dari variabel Y yaitu kepuasan pemustaka dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2007* dan *IBM SPSS (Statistic Package for the Social Science) Versi 22*.

Tabel 3.4
Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

No. Butir soal	r hitung	r tabel	Keterangan
31	0.560	0.361	Valid
32	0.580	0.361	Valid
33	0.139	0.361	Tidak Valid
34	0.260	0.361	Tidak Valid
35	0.689	0.361	Valid
36	0.438	0.361	Valid
37	0.460	0.361	Valid
38	0.508	0.361	Valid
39	0.619	0.361	Valid
40	0.605	0.361	Valid
41	0.468	0.361	Valid
42	0.324	0.361	Tidak Valid
43	0.420	0.361	Valid
44	0.764	0.361	Valid
45	0.333	0.361	Tidak Valid
46	0.592	0.361	Valid
47	0.429	0.361	Valid
48	0.422	0.361	Tidak Valid
49	0.436	0.361	Valid
50	0.430	0.361	Valid
51	0.269	0.361	Tidak Valid
52	0.801	0.361	Valid
53	0.333	0.361	Tidak Valid
54	0.531	0.361	Valid
55	0.737	0.361	Valid
56	0.295	0.361	Tidak Valid
57	0.549	0.361	Tidak Valid
58	0.566	0.361	Valid
59	0.509	0.361	Valid
60	0.258	0.361	Tidak Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data dari 30 butir soal pada angket untuk variabel Y yaitu kepuasan pemustaka. Terdapat delapan butir soal yang tidak valid dan akan dihapus yaitu nomor 33, 34, 42, 45, 51, 53, 56 dan 60.

Peneliti akan menghilangkan soal yang tidak valid tersebut karena item yang ada sudah mewakili indikator yang diharapkan. Setelah dilakukan uji coba dan pengolahan data, tabel tersebut menyatakan bahwa instrumen penelitian tersebut mempunyai tingkat validitas yang baik dan dapat digunakan sebagai alat ukur yang benar.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan setelah pengujian validitas instrumen. Instrumen dapat disebut reliabel apabila data memang sudah benar dan sesuai dengan kenyataan, maka berapapun data diambil tetap hasilnya akan sama. “Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner atau angket dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama” (Umar, 2008, hlm. 54).

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's Alpha*. (Umar, 2008, hlm.115). Berikut rumus *Cronbach's Alpha*:

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

Keterangan:

- r_{11} = reliabilitas instrument
- k = banyaknya butir soal atau pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir soal
- σ_t^2 = varian total

Besar koefisien reliabilitas diinterpretasikan untuk menyatakan kriteria reliabilitas (Umar, 2008 hlm. 115) adalah sebagai berikut.

Tabel 3.5
Kriteria Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

Besarnya nilai 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

1) Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Jurnal)

Berikut hasil rekapitulasi hasil perhitungan uji reliabilitas variabel X dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) Versi 20 sebagai berikut.

Tabel 3.6
Reliabilitas Variabel X

<i>Reliability Statistic</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
,941	22

2) Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Berikut hasil rekapitulasi hasil perhitungan uji reliabilitas variabel Y dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) Versi 20 sebagai berikut.

Tabel 3.7
Reliabilitas Variabel Y

<i>Reliability Statistic</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
,899	22

G. Teknik Pengumpulan Data

Kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data merupakan dua factor yang mempengaruhi kualitas dari data hasil penelitian. Kualitas instrumen penelitian yaitu berhubungan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan kualitas pengumpulan data berhubungan dengan ketepatan cara-cara atau strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai *setting*, sumber dan cara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, angket atau kuesioner dan wawancara yang akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri-ciri yang spesifik, dikarenakan observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek-objek alam lainnya. Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 203) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.” Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi tidak terstruktur. Observasi dalam penelitian ini dilakukan ketika pra-penelitian.

2. Angket atau kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang memuat variabel-variabel yang akan diteliti. Pengertian tersebut selaras dengan pendapat Sugiyono (2013 hlm.199) yang mengungkapkan bahwa “kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.” Kuesioner atau angket dalam

penelitian ini ditujukan untuk seluruh pengunjung atau pemustaka yang memanfaatkan layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 194) “wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.” Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan untuk pustakawan perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan yang dilaksanakan saat seluruh data yang berasal dari responden atau sumber data terkumpul. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah salah satu teknik statistik yang bertujuan untuk menggambarkan hasil penelitian secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 147) mengemukakan bahwa:

statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Langkah-langkah analisis data meliputi tiga langkah yaitu “persiapan, tabulasi dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian”. Arikunto (2010, hlm. 278) menjelaskan bahwa:

a. Persiapan

Kegiatan yang dilakukan dalam langkah persiapan yaitu mengecek nama dan kelengkapan identitas pengisi, mengecek kelengkapan data dan mengecek macam isian data.

b. Tabulasi

Menurut G.E.R Borroughas (dalam Arikunto, 2010, hlm.279) mengemukakan klasifikasi analisis data sebagai berikut:

Pertama, tabulasi data, kedua penyimpulan data, ketiga analisis data untuk tujuan *testing* hipotesis dan keempat analisis data untuk tujuan penarikan kesimpulan.

Termasuk dalam kegiatan ini antara lain:

- 1) Memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor.
- 2) Memberikan kode terhadap item-item yang diberi skor.
- 3) Mengubah jenis data, dimodifikasikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.
- 4) Memberikan kode dalam hubungan dengan pengolahan data jika akan menggunakan komputer. Dalam hal ini pengolah data memberikan kode pada semua variabel, kemudian mencoba menentukan tempatnya didalam *coding sheet*.

c. Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian

Pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus-rumus atau aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang akan digunakan sudah jelas diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang diteliti.

a. Uji Normalitas

Dalam menentukan sampel apakah berdistribusi normal atau tidak perlunya melakukan uji normalitas. “Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak”. (Umar, 2008, hlm. 77). Jika data berdistribusi normal maka analisis parametrik

yang akan digunakan, sebaliknya jika data tidak berdistribusi normal maka analisis non parametrik yang dapat digunakan.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Z dan dibantu dengan aplikasi software program IBM SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) Versi 22. Berikut hasil uji normalitas, yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.8
Hasil Uji Normalitas menggunakan
One- Sample Kolmogorov- Smirnov Test

		Kualitas Sistem Layanan Tertutup (X)	Kepuasan Pemustaka (Y)
N		67	67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0003	.0001
	Std. Deviation	13.84310	12.26117
	Absolute	.105	.072
Most Extreme Differences	Positive	.102	.069
	Negative	-.105	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.856	.587
Asymp. Sig. (2-tailed)		.457	.881

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 3.8 dapat diketahui bahwa hasil pengujian normalitas sebagai berikut.

1. Berdasarkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* nilai variabel kualitas sistem layanan tertutup (X) sebesar $0,457 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas sistem layanan tertutup (X) berdistribusi normal.

2. Berdasarkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* nilai variabel kepuasan pemustaka (Y) sebesar $0,881 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pemustaka (Y) berdistribusi normal.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa data nilai tersebut berdistribusi normal. Hal ini juga diperkuat dari keterangan dibawah tabel diatas bahwa "*test distribution is normal*".

b. Persentase Perolehan Skor

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Data yang dikumpulkan didapat dengan menyusun ke dalam tabel kemudian di hitung persentasenya. Perhitungan persentase dengan menggunakan tafsiran data dengan menggunakan rumus. Setelah data dipersentasekan kemudian dikelompokkan. Adapun rumus yang digunakan dalam analisis deskriptif (Bungin, 2010, hlm. 182) adalah sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Untuk menginterpretasikan persentase yang didapat dari tabulasi data, berikut kategori intepretasi data yang dikemukakan oleh Nugraha (dalam Fitria, 2014, hlm. 47).

Tabel 3.9
Interpretasi Kategori Penilaian

Persentase	Kategori
90%-100%	Sangat Tinggi
80%-89%	Tinggi
70%-79%	Cukup Tinggi
60%-69%	Sedang
50%-59%	Rendah
49% ke bawah	Rendah Sekali

Dalam penelitian ini perhitungan skor dilakukan dengan cara menghitung jumlah masing-masing skor yang akan selanjutnya diakumulasikan dalam bentuk skor ideal. Berikut perhitungan kategori responden:

1. Nilai index minimum = skor minimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
2. Nilai index maksimum = skor minimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
3. Interval = nilai maximum – nilai minimum
4. Jarak interval = interval : jenjang

Dari hasil perhitungan data yang telah dianalisis kemudian dikonversikan secara berkelanjutan untuk menggambarkan tingkat perolehan data. Berikut penilaian interval skor menurut (Sugiyono, 2012, hlm. 95):

Skor Minimum

Skor Maksimum

Sangat Tidak Baik Skor	Tidak Baik Skor	Baik Skor	Cukup Baik Skor	Sangat Baik Skor	Skor
------------------------------	--------------------	--------------	-----------------------	---------------------	------

Grafik 3.1 Penilaian Interval Skor

Hasil perhitungan akan diinterpretasikan kedalam kategori untuk menilai gambaran dari data yang telah digabung. Kategori yang digunakan dalam menggabungkan data yaitu menggunakan kategori *Guilford* (dalam Sugiyono, 2012, hlm. 183).

Tabel 3.10
Kategori Penilaian

Rentang Skor	Klasifikasi
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
RR	Ragu Ragu
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

Selanjutnya, dari hasil analisis data tersebut maka dibuatlah suatu penarik kesimpulan.

c. Uji Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika kedua variabel tersebut berdistribusi normal, maka rumus yang akan digunakan adalah *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien Korelasi
- X = Skor item butir soal
- Y = Jumlah skor total tiap soal
- n = Jumlah responden

(Sugiyono, 2013, hlm. 255)

Besarnya koefisien atau r_{hitung} antara dua variabel diuji dengan menggunakan r_{tabel} untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan diterima atau tidak. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka uji H_1 diterima. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka uji H_1 ditolak. Berikut interpretasi keberartian korelasi.

Tabel 3.11
Pedoman Interpretasi 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

d. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui besarnya kontribusi antar variabel, jika berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi menghasilkan korelasi signifikan. Berikut rumus mencari koefisien determinasi.

$$D = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien Determinasi

R_{xy}^2 = Kuadrat koefisien korelasi

3. Prosedur Penelitian

Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan Rancangan Penelitian

Langkah pertama, yang akan peneliti lakukan yaitu membuat rancangan penelitian yang terdiri dari memilih permasalahan terlebih dahulu, melakukan studi

pendahuluan, merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, memilih pendekatan, menentukan variabel dan sumber data.

2. Pelaksanaan Penelitian

Langkah kedua, yang akan peneliti lakukan yaitu menentukan dan menyusun instrument penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data dan menarik kesimpulan.

3. Pembuatan Laporan Penelitian

Langkah ketiga, yang akan peneliti lakukan yaitu membuat laporan penelitian dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan dalam penulisan pembuatan laporan ini peneliti menggunakan pedoman karya tulis ilmiah sebagai panduan dalam pembuatan laporan penelitian.