

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Subjek Populasi/ Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian tentang Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan referensi di *Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL)* Universitas Padjadjaran ini dilaksanakan di Gedung *CISRAL* Universitas Padjadjaran Jl. Dipati Ukur No. 46 Bandung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Mei 2013.

2. Populasi

Penelitian yang dilakukan harus memiliki objek/subjek penelitian yang jelas, bukan sekedar jumlah tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki. Menurut Sugiyono (2012: 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi merupakan kumpulan dari unit yang akan diteliti. Dalam peneliti ini, populasi yang dipilih adalah pengunjung bagian layanan referensi *CISRAL* Unpad.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pemustaka yang tercatat berkunjung ke bagian layanan referensi *CISRAL* Unpad yang dilihat dari rata-rata kunjungan pemustaka pada bulan Januari sampai bulan Mei Tahun 2013 yang berjumlah 135 orang.

Pemilihan terhadap pemustaka yang berkunjung ke bagian layanan referensi tersebut sebagai populasi dilihat dari statistik pengunjung bagian layanan referensi selama beberapa bulan terakhir pada tahun 2013 yang berdekatan dengan waktu penelitian. Adapun statistik pengunjung bagian layanan referensi dapat dilihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1
Rekapitulasi Kunjungan Bagian layanan referensi CISRAL UNPAD
Pada Bulan Januari - Mei Tahun 2013

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	108
2.	Februari	110
3.	Maret	121
4.	April	124
5.	Mei	212
Jumlah		675

Sumber: Statistik pengunjung bagian layanan referensi CISRAL Unpad
 Bulan Januari – Mei 2013

Alasan pengambilan data kunjungan bulan terakhir adalah untuk keterbaruan data kunjungan yang ada di perpustakaan.

3. Sampel

Sampel dalam penelitian adalah suatu bagian dari populasi senada dengan yang diungkapkan oleh Arikunto dalam Priatna (2016: 62) “...sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti”. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pemustaka bagian layanan referensi CISRAL Unpad.

Adapun teknik sampling yang digunakan yaitu menggunakan teknik *total sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel (Sugiyono, 2012: 68) dengan demikian peneliti mengambil sampel seluruh populasi yang berjumlah 135 orang.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) adalah persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi di *CISRAL* Unpad. Desain penelitian adalah pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam membuat sebuah perencanaan penelitian serta menganalisisnya. Mendesain berarti membuat perencanaan sehingga dapat dikatakan sebagai suatu proses pengambilan keputusan sebelum pekerjaan siap dilaksanakan.

Ada tiga macam tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, mengukur, atau mengkombinasikan ketiganya. Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini maka desain penelitian yang akan dipakai yaitu desain deskriptif. Digambarkan dalam tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2
Desain Penelitian

Variabel X	Variabel Y
Persepsi Pemustaka	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan Koleksi Bagian layanan Referensi • Kompetensi Pustakawan Bagian layanan Referensi • Fasilitas Ruang Bagian layanan Referensi • Tata Ruang Layanan Bagian Referensi

C. Metode Penelitian

Pada hakikatnya penelitian adalah suatu cara dari sekian cara yang pernah ditempuh dalam mencari kebenaran. Cara mendapatkan kebenaran itu ditempuh melalui metode ilmiah. Metode ilmiah merupakan suatu cara pengkajian yang berisi proses dengan langkah-langkah tersebut.

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan suatu data dengan tujuan dan kegunaannya. Penelitian mengenai Hubungan Persepsi Pemustaka Tentang Bagian layanan referensi Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan referensi Di *CISRAL* Universitas Padjadjaran ini menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan jenis studi korelasional, dan bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai hubungan persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi dengan kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi di *CISRAL* Universitas Padjadjaran.

Nana Sudjana dan Ibrahim (2007: 64) menjelaskan bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang”. Hal ini hampir sama dengan pendapat Sukmadinata (2008: 54) bahwa “penelitian (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini”.

Nana sudjana dan Ibrahim (2007: 77) menjelaskan mengenai pengertian dari metode deskriptif korelasional sebagai berikut: “studi korelasi mempelajari hubungan dua variabel atau lebih, yakni sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variasi dalam variabel lain”. Disebut juga studi korelasional (*correlational study*), meneliti hubungan antara dua hal, dua variabel atau lebih’. Pada penelitian ini, peneliti ingin melihat hubungan dua variabel tanpa mencoba merubah atau mengadakan perlakuan terhadap variabel-variabel tersebut.

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

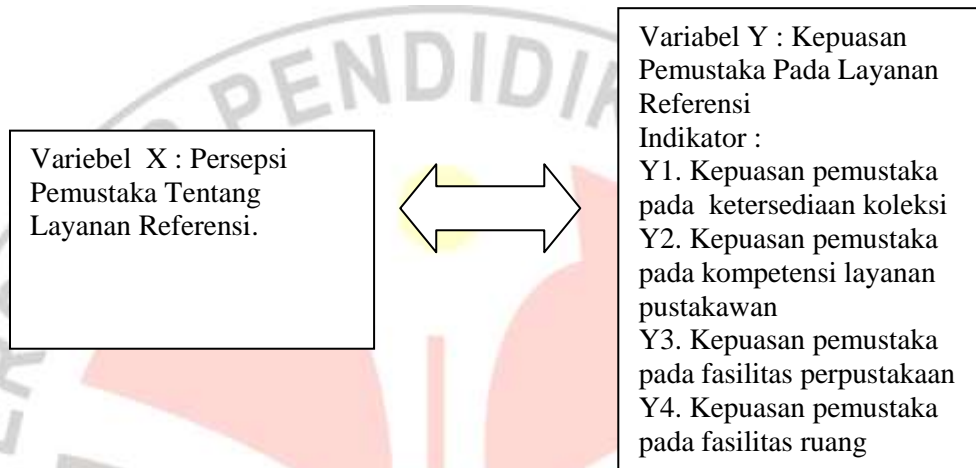
Penelitian yang akan dilakukan berdasarkan pada landasan teori yang kebenarannya sudah dibuktikan. Teori yang digunakan sesuai dengan variabel yang ada pada penelitian. Dalam penelitian ini variabel yang akan diuji adalah variabel X dan variabel Y.

- a. Variabel X persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi di *CISRAL* Unpad.

- b. Variabel Y kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi di *CISRAL* Unpad.

Berikut digambarkan pada bagan variabel 3.1 dibawah ini:

Bagan 3.1
Variabel X dan Y



2. Definisi Operasional

Menurut Zainal Arifin (2011:190): “Definisi operasional adalah definisi khusus yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan, dapat diamati dan dilaksanakan oleh peneliti lain”. Ada tiga cara macam untuk menyusun definisi operasional yaitu : 1) menekankan pada kegiatan apa yang perlu dilakukan, 2) menekankan pada bagaimaa kegiatan itu dilakukan, dan 3) menekankan pada sifat-sifat dari hal yang didefinisikan”.

Agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai definisi operasional variabel-variabel dalam penelitian ini, maka definisi oprasional variabel-variebal yang dimaksud dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang membuat seseorang menjadi tahu dan mengerti hal-hal yang akan dihadapi, melalui persepsi seseorang dapat mengantisipasi apa yang akan terjadi sehingga dapat bersiap-siap untuk menghadapinya.

Anisah Intishar, 2013

Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif Korelasional Pada Bagian Layanan Referensi CISRAL Unpad)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Pemustaka

Yaitu pengguna perpustakaan baik perseorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.

3. Layanan referensi

layanan referensi adalah pelayanan perpustakaan yang terorganisasi dalam membantu para pemustaka untuk mendapatkan sumber informasi, dengan mempergunakan sumber-sumber yang dimiliki oleh perpustakaan untuk perluan studi, penelitian, atau kepentingan lainnya secara cepat, efisien, dan bermanfaat.

4. Kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah reaksi emosional mengenai perasaan senang atau kecewanya seseorang atas pengalamannya memanfaatkan layanan.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Zainal Arifin (2011: 226), “instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur dan menghimpun data lapangan”. Oleh karena itu instrumen akan mempengaruhi mutu data yang digunakan dalam penelitian.

Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian yaitu angket. Perhitungan hasil instrumen penelitian menggunakan skala Likert.

Instrumen penelitian yang digunakan penulis untuk mengukur variabel yang diteliti berupa angket yang terdiri dari variabel persepsi pemustaka tentang pebagian layanan referensi *CISRAL* Unpad sebanyak 24 item pertanyaan dan variabel kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi *CISRAL* Unpad sebanyak 28 item pertanyaan. Adapun data pada analisis deskripsi per sub variabel melalui perhitungan frekuensi berdasarkan angket dari responden dengan 5 pilihan jawaban yang diberi skor, masing-masing sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| a. Sangat Setuju (SS) | : dengan skor 5 |
| b. Setuju(S) | : dengan skor 4 |
| c. Ragu-ragu (Rg) | : dengan skor 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | : dengan skor 2 |

Anisah Intishar, 2013

Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif Korelasional Pada Bagian Layanan Referensi CISRAL Unpad)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : dengan skor 1

Pada tabel analisis deskriptif per variabel (X dan Y) diperoleh dengan cara menjumlahkan skor jawaban tiap-tiap responden, kemudian menentukan kategorinya dan dihitung jumlah frekuensi berdasarkan kategori tersebut. Pada pengkategorian bagian ini ditentukan kelompok berdasarkan 5 kategori yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi dihitung dengan cara sebagai berikut:

1. Mencari nilai indeks minimum dan nilai indeks maksimum dengan rumus berikut:

Nilai Indeks Minimum = Skor Maksimum x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

Nilai Indeks Minimum = Skor Maksimum x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

2. Mencari rentng (*Range*) dengan rumus berikut:

$Range = \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum}$

3. Mencari jarak interval atau kelas kriteria dengan rumus:

Jarak Interval = Interval : Jenjang

Interval = *range*, dan jenjang adalah banyaknya kategori yang digunakan.

Pada penelitian ini kategori yang digunakan sebanyak 5 yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi.

Analisis deskripsi korelasional data penelitian ini adalah untuk melihat kecenderungan responden dalam menjawab setiap item pertanyaan yang diajukan pada angket, dan akan sangat membantu dalam pembahasan penelitian. Adapun jumlah responden yang diteliti yaitu 135 orang yang merupakan pengunjung bagian layanan referensi CISRAL Unpad. Penyajian hasil penyebaran angket yang telah diolah yaitu dalam bentuk tabel dengan perhitungan distribusi ferkuensi, yang terdiri dari 7 item pada sub variabel.

Menurut Sugiyono (2012: 93), “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Instrumen skala Likert menggunakan *checklist* dalam menjawab pertanyaan instrumen penelitian. Hal ini dimaksudkan agar mempermudah perhitungan hasil. Tiap alternatif jawaban diberi skor terdiri dari jawaban yaitu:

	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Skor	5	4	3	2	1

Selanjutnya hasil perhitungan diinterpretasikan kedalam kategori untuk menilai gambaran dari data yang dihimpun. Kategori menggunakan kategori Guilford (Sugiyono, 2012: 183).

Tabel 3.3
Kategori Penilaian

Rentang Skor	Klasifikasi
STS	Sangat Tidak Baik
TS	Kurang Baik
RG	Cukup Baik
S	Baik
SS	Sangat Baik

F. Proses Pengembangan Instrument

Dalam melakukan penelitian mengenai hubungan persepsi pemustaka kepuasan pemustaka di *CISRAL* Unpad menggunakan variabel-variabel penelitian yang diukur melalui indikator penyusunan instrumen.

Menurut Sugiyono (2012: 103), “indikator dijabarkan kedalam butir pertanyaan yang disusun dalam bentuk kisi-kisi instrumen”. Adapun kisi-kisi instrumen digambarkan pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Angket
Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Dengan
Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan Referensi Perpustakaan CISRAL
Universitas Padjadjaran

No	Varibel Penelitian	Indikator	No. Item
1.	Persepsi pemustaka tentang layanan pada bagian referensi CISRAL Unpad	• Ketersediaan Koleksi	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
		• Kompetensi Pustakawan Layanan	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
		• Fasilitas Perpustakaan	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21
		• Ruang Perpustakaan	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28
2.	Kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi CISRAL Unpad	• Kepuasan Pemustaka Pada Ketersediaan Koleksi Bagian Referensi	29, 30, 31, 32, 34, 35, 36
		• Kepuasan Pemustaka Pada Kompetensi Pustakawan Bagian layanan Referensi	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43
		• Kepuasan Pemustaka Pada Fasilitas Bagian layanan Referensi	44, 45, 46, 47, 48, 49, 50
		• Kepuasan Pemustaka Pada Tata Ruang Bagian layanan Referensi	50, 51, 52, 53, 54, 55, 56

Jumlah pertanyaan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 56 item. Jumlah tersebut belum dikurangi 3 item pertanyaan yang tidak valid dari

Anisah Intishar, 2013

Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif Korelasional Pada Bagian Layanan Referensi CISRAL Unpad)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hasil uji validitas variabel X dan Y. Diharapkan dengan angket ini penelitian dapat menggali banyak informasi dari subjek yang berkaitan secara langsung dengan masalah penelitian yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dimana pernyataan telah memiliki alternative jawaban yang tinggal dipilih oleh responden. Responden tidak dapat memberikan jawaban atau responden lain kecuali yang telah tersedia sebagaimana alternatif jawaban. Skala yang digunakan dalam angket ini adalah skala Likert.

Menurut Sugiyono (2012: 94), “Model Likert menggunakan skala Likert (SS, ST, RG, TS, STS). Dasar dari skala deskriptif ini adalah respon seseorang terhadap sesuatu dapat dinyatakan dengan pernyataan persetujuan (setuju-tidak setuju) terhadap sesuatu objek”.

Berikut gambar rentang skala pada model Likert dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3.5

Rentang Skala Likert

Pernyataan Sikap	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

(Sugiyono, 2012: 94)

Penyebaran angket akan ditujukan kepada pengguna perpustakaan yakni Pemustaka bagian layanan referensi CISRAL Unpad.

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa instrumen penelitian berupa angket. Bagi beberapa penelitian angket meliputi satu-satunya wakil peneliti dilapangan dalam mendapatkan data, maka instrumen yang digunakan harus benar dan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ingin didapat.

Untuk mendapatkan instrumen yang valid dan reliabel maka peneliti melakukan uji validasi dan reliabilitas instrumen. Uji coba angket dilakukan saat angket tersedia dan pengujinnya dilakukan sebelum angket sebenarnya disebarkan kepada responden. Tampak pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6
Jumlah Item Angket Uji Coba

No.	Variabel Penelitian	Jumlah Butir Instrumen
1.	Persepsi pemustaka	28
2.	Kepuasan pemustaka	28
Jumlah		56

Sumber: Data Penelitian

Angket yang diuji cobakan dalam penelitian ini terdiri dari dari angket untuk mengukur variabel persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi dan angket untuk mengukur variabel kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi. Penyebaran jumlah item angket pada masing-masing variabel.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah butir yang akan diujicobakan sebanyak 56 butir.

G. Uji Validitas Dan Realibilitas

1. Uji valid

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dalam suatu peneliti, serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Dengan kata lain uji validitas dilakukan untuk mengetahui tepat atau tidaknya angket yang disebar.

Menurut Arikunto (2006:168) “validitas adalah suatu yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen”. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat menangkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap item alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item, dengan rumus *Pearson Product Moment* (Zainal Arifin, 2011: 254) yaitu:

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

(Zainal Arifin, 2011: 254)

Keterangan :

r_{xy} = koefesien korelasi antara Variabel X dan Y

N = Jumlah responden

$\sum XY$ = Hasil Perkalian X dan Y setiap Responden

$\sum X$ = Skor X Total

$\sum Y$ = Skor Y Total

$(\sum X)^2$ = Kuadrat Skor X Total

$(\sum Y)^2$ = Kuadrat Skor Y Total

Uji validasi pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni uji validasi persepsi pemustaka dan kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi CISRAL Unpad. Selanjutnya uji validasi ini dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan mengoreksi nilai koefesien korelasi. Dari hasil perhitungan akan diperoleh koefesien korelasi (r_{hitung}) antara skor item dengan skor total yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Nilai minimum yang dianggap valid apabila nilai korelasi (r) untuk skor item dengan total skor variabel sebesar 0,3. Untuk itu valid tidaknya instrumen dapat dinyatakan sebagai berikut: instrumen valid jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} maka instrumen dinyatakan valid r_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada tingkat kepercayaan 95% dengan $n = 50$ yaitu sebesar 0,284

a. Uji Validitas Variabel X (Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Perpustakaan Bagian Referensi)

Persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi di *CISRAL* Unpad merupakan variabel X pada penelitian ini, dan uji validitas yang penulis gunakan untuk variabel. Indikator tersebut kemudian diuraikan menjadi 24 butir pertanyaan angket.

Berikut rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas Persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi di perpustakaan *CISRAL* Unpad (Variabel) dengan menggunakan bantuan SPSS 16 dan *Microsoft Office Excel*. Tampak pada tabel 3.7 berikut:

Tabel 3.7

Uji Validasi Variabel Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Perpustakaan Bagian referensi *CISRAL* Unpad

No. Butir	r hitung	r tabel	Kesimpulan
VAR00001	-0,393	0,284	Tidak Valid
VAR00002	-0,255	0,284	Tidak Valid
VAR00003	0,037	0,284	Tidak Valid
VAR00004	0,288	0,284	Valid
VAR00005	0,424	0,284	Valid
VAR00006	0,592	0,284	Valid
VAR00007	0,689	0,284	Valid
VAR00008	0,8	0,284	Valid
VAR00009	0,876	0,284	Valid
VAR00010	0,829	0,284	Valid
VAR00011	0,899	0,284	Valid
VAR00012	0,901	0,284	Valid
VAR00013	0,904	0,284	Valid
VAR00014	0,926	0,284	Valid
VAR00015	0,93	0,284	Valid
VAR00016	0,932	0,284	Valid
VAR00017	0,958	0,284	Valid
VAR00018	0,374	0,284	Valid
VAR00019	0,941	0,284	Valid
VAR00020	0,95	0,284	Valid
VAR00021	0,929	0,284	Valid
VAR00022	0,923	0,284	Valid
VAR00023	0,953	0,284	Valid
VAR00024	0,948	0,284	Valid

Anisah Intishar, 2013

Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif Korelasional Pada Bagian Layanan Referensi CISRAL Unpad)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

VAR00025	0,959	0,284	Valid
VAR00026	0,481	0,284	Valid
VAR00027	0,946	0,284	Valid
VAR00028	0,966	0,284	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Keterangan : Yang Tidak Valid Dihilangkan (dihapus)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh data bahwa dari data 28 item pertanyaan pada angket untuk variabel X yaitu Persepsi Pemustaka Tentang Bagian layanan referensi terdapat 3 item yang tidak valid yang berarti 3 item tersebut tidak digunakan dalam penelitian. Item pertanyaan yang tidak digunakan dalam penelitian ini ialah nomor 1, 2, dan 3. Jadi jumlah item pertanyaan untuk penelitian variabel X sebanyak 25 item soal yang dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

b. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka Tentang Bagian layanan Referensi Perpustakaan CISRAL Unpad).

Setelah melakukan uji validasi terhadap variabel X (Persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi di perpustakaan CISRAL Unpad), maka selanjutnya adalah uji validitas untuk variabel Y (Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan referensi Perpustakaan CISRAL Unpad). Variabel Y ini terdiri dari empat indikator yaitu: Kepuasan pada ketersediaan koleksi, Kepuasan pada kompetensi layanan pustakawan, Kepuasan pada fasilitas perpustakaan, Kepuasan pada ruang perpustakaan. Keempat indikator tersebut diuraikan menjadi 28 butir pertanyaan.

Berikut hasil perhitungan uji validasi variabel Y (Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan referensi Perpustakaan CISRAL Unpad) dengan menggunakan bantuan *Software SPSS dan Microsoft Office Excel*. Tampak pada tabel 3.8 berikut:

Tabel 3.8
Uji Validasi Variabel Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan Referensi
Perpustakaan CISRAL Unpad

No. Butir	r hitung	r tabel	Kesimpulan
VAR00029	0,976	0,284	Valid
VAR00030	0,981	0,284	Valid
VAR00031	0,984	0,284	Valid
VAR00032	0,984	0,284	Valid
VAR00033	0,984	0,284	Valid
VAR00034	0,98	0,284	Valid
VAR00035	0,984	0,284	Valid
VAR00036	0,993	0,284	Valid
VAR00037	0,984	0,284	Valid
VAR00038	0,99	0,284	Valid
VAR00039	0,99	0,284	Valid
VAR00040	0,992	0,284	Valid
VAR00041	0,987	0,284	Valid
VAR00042	0,994	0,284	Valid
VAR00043	0,986	0,284	Valid
VAR00044	0,991	0,284	Valid
VAR00045	0,994	0,284	Valid
VAR00046	0,988	0,284	Valid
VAR00047	0,993	0,284	Valid
VAR00048	0,994	0,284	Valid
VAR00049	0,994	0,284	Valid
VAR00050	0,991	0,284	Valid
VAR00051	0,993	0,284	Valid
VAR00052	0,992	0,284	Valid
VAR00053	0,991	0,284	Valid
VAR00054	0,99	0,284	Valid
VAR00055	0,991	0,284	Valid
VAR00056	0,99	0,284	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Keterangan : Yang Tidak Valid Dihilangkan (dihapus)

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat diketahui bahwa dari keseluruhan item pertanyaan untuk variabel Y yang diuji cobakan menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid sehingga item pertanyaan tersebut dapat digunakan.

Anisah Intishar, 2013

Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif Korelasional Pada Bagian Layanan Referensi CISRAL Unpad)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketepatan angket, artinya instrumen penelitian reliabel bila diujikan pada kelompok yang sama walaupun waktu yang berbeda tetapi hasilnya akan tetap sama. Menurut Arikunto (2006:178) “reabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”.

Menurut Arikunto (2006: 196) “rumus alpha yang digunakan untuk mencari realibilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian”. Uji reliabilitas menggunakan rumus “*Cronbach’s alpha*, sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{R}{N-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Sumber Zainal Arifin, (2009: 264)

Keterangan :

α = *Cronbach’s Alpha*

R = Jumlah butir soal

σ_b^2 = Variansi butir soal

σ_1^2 = Variansi skor total

Realibilitas angket terbukti apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95%. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka angket dinyatakan tidak reliabel. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan perhitungan dengan bantuan *Software Office Statistical Product and Service Solutions*) Statistics 16.0 SPSS dan *Microsoft Office Excel*

a. Uji Reliabilitas Variabel X (Persepsi Pemustaka Tentang Bagian layanan Referensi Perpustakaan CISRAL Unpad).

Berikut hasil rekapitulasi hasil perhitungan uji reliabilitas persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi CISRAL Unpad (Variabel X) dengan menggunakan *Software* SPSS. Tampak pada tabel 3.9 berikut:

Tabel 3.9
Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel X
dengan menggunakan SPSS

Cronbach's Alpha	N of Items
0,945	28

b) Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka Tentang Bagian layanan Referensi Perpustakaan CISRAL Unpad).

Berikut hasil rekapitulasi hasil perhitungan uji reliabilitas kepuasan pemustaka pada bagian layanan referensi CISRAL Unpad (Variabel Y) dengan menggunakan *Software* SPSS. Tampak pada tabel 3.10 berikut:

Tabel 3.10
Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel Y
dengan menggunakan SPSS

Cronbach's Alpha	N of Items
0,998	28

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh seperti terlihat pada 3.7 dan tabel 3.8 diatas, memperlihatkan bahwa untuk item variabel hubungan persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi (X) diperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,945, dan untuk item variabel kepuasan pemustakan pada bagian layanan referensi CISRAL Universitas Padjadjaran (Y) diperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,998.

Berdasarkan hasil tabulasi data tersebut maka dapat diketahui bahwa semua variabel pada instrumen penelitian bernilai positif dan mempunyai skor yang lebih besar dari 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pada penelitian ini reliabel dan dapat menjadi data penelitian.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang dilakukan untuk memperoleh data penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian atau hipotesis. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses menghimpun data-data yang relevan dari instrumen penelitian yang sudah dipersiapkan bertujuan untuk memperoleh gambaran representatif lapangan dari aspek yang diteliti. Adapun penghimpun data yang dilakukan sebagai berikut:

1). Studi Lapangan, yaitu pengumpulan data diperoleh dari lokasi penelitian dengan cara sebagai berikut:

- a. Angket atau Kuesioner “yaitu teknik pengumpulan data melalui formulir formulir yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekelompok orang yang mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti”. Senada dengan yang dikemukakan oleh Zainal Arifin (2011: 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”.

Adapun cara mendapatkan data melalui kuesioner kemudian adalah dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada sampel dan hasilnya kemudian diolah untuk mendapatkan kesimpulan akan data yang didapat apakah sesuai dengan yang dibutuhkan atau tidak senada dengan pendapat Sugiyono (2012: 142)...”Kusioner adalah merupakan teknik pengumpulan data atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

- b. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Menurut Mardalis (2009: 63), “yang dilakukan pada saat pengamatan adalah mengamati gejala-gejala sosial dalam kategori yang tepat, mengamati berkali-kali dan mencatat segera dengan memakai alat bantu seperti pencatat, formulir dan alat mekanik”. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi sewaktu-saktu datang ke Perpustakaan *CISRAL* Unpad.

2). Mengumpulkan Berbagai Literatur (Studi Pustaka)

Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi dilakukan terhadap berbagai bahan-bahan dan *literature* yang berkaitan dengan penelitian ini, untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang sifatnya tertulis. Selain sebagai *literature*, bahan ini berguna sebagai penguat asumsi dari peneliti yang juga dapat menjadi landasan teori dari penelitian ini.

I. Analisis Data

Setelah peneliti melakukan penelitian lapangan dan mengumpulkan data-data, maka langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah melakukan analisa data. Data yang dikumpulkan merupakan data yang masih bersifat mentah karena data yang diperoleh masih berupa uraian yang penuh deskripsi mengenai subjek yang diteliti seperti pengetahuan, pengalaman, pendapat maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

Data tersebut dianalisis sehingga lebih memiliki makna. Tujuan dari analisis data adalah menyederhanakan seluruh data yang terkumpul, menyajikannya dalam susunan yang sistematis, kemudian mengolah dan menafsirkan atau memaknai data yang sebelumnya telah dikumpulkan.

Menurut Arikunto (2006: 235)”...secara garis besar, pekerjaan analisis data meliputi tiga langkah, yaitu 1. Persiapan, 2. Tabulasi, 3. Penerapan data sesuai pendekatan penelitian”.Sedangkan menurut Sambas Ali dan Maman Abdurrahman (2007: 52) adalah;

Anisah Intishar, 2013

Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif Korelasional Pada Bagian Layanan Referensi CISRAL Unpad)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi (parameter) berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (statistik).

Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif. “...statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi” (Sugiyono, 2012: 147).

Sedangkan untuk pengujian hipotesis dilakukan menggunakan pengujian hipotesis asosiatif (hubungan). Menurut Sugiyono (2012: 182)... “hipotesis asosiatif diuji dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment*”. Pengujian hipotesis dilakukan untuk memperoleh gambaran ada tidaknya hubungan antara variabel X (Persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi CISRAL Unpad) terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan referensi CISRAL Unpad).

Rumus yang digunakan peneliti untuk menguji hipotesis yaitu rumus korelasi *product moment* yakni sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_1y_1 - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sumber: Sugiyono (2012:183)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi

N = Jumlah Responden

$\sum XY$ = Hasil perkalian X dan Y setiap Responden

$\sum X$ = Skor X Total

$\sum Y$ = Skor Y Total

$(\sum X)^2$ = Kuadrat Skor X Total

$(\sum Y)^2$ = Kuadrat Skor Y Total

Dengan rumus uji signifikansi korelasi *product moment* sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Setelah mendapatkan nilai r_{hitung} dari uji signifikansi korelasi, kemudian hasil perhitungan tersebut dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Setelah itu dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak”...untuk mengidentifikasi tinggi rendahnya koefisien korelasi atau memberikan interpretasi koefisien korelasi digunakan tabel kriteria pedoman untuk koefisien korelasi”. Sesuai dengan yang ada dalam buku sugiyono (2008: 257). Sebagai pedoman kriteria penafsiran makna koefisien korelasi yang didapat dengan menggunakan teknik tolak ukur seperti tabel 3.10 sebagai berikut:

Tabel 3.10

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi Menggunakan Derajat Hubungan Antar Variabel Guilford

Besar Koefisien	Klasifikasi
0,000 – 0,199	Sangat Rendah/ Lemah Dapat Diabaikan
0,200 – 0,399	Rendah/Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi/Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi/ Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012: 183)

Setelah mendapatkan analisis koefisien korelasi (r), nilai koefisien korelasi didistribusikan pada rumu uji t sebagai berikut:

J. Tahapan- Tahapan Analisis Data

Setelah peneliti melakukan penelitian lapangan dan mengumpulkan data-data, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan analisis data. Data yang telah dikumpulkan merupakan data yang masih bersifat mentah karena data yang diperoleh masih berupa uraian yang penuh deskripsi mengenai subjek penelitian.

Kemudian dari data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis sehingga akan memiliki makna. Tujuan dari analisis data adalah untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul, menyajikannya dalam susunan yang sistematis, kemudian mengolah dan menafsirkan data yang sebelumnya telah dikumpulkan.

Menurut Sugiyono (2010: 207) terdapat berbagai kegiatan yang harus dilakukan dalam menganalisis data yaitu :

1. Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden.
2. Mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden.
3. Menyajikan data tiap variabel yang diteliti.
4. Melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah
5. Melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

K. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan berskala ordinal. Menurut Sugiyono (2012: 234) “karena datanya kuantitatif, maka teknik analisa data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia”. Dalam kegiatan ini analisis data penelitian, penelitian melakukan uji normalitas, dan analisis koefisien korelasi.

1. Uji Normalitas

Menurut Rostina Sundayana (2010: 83), “normalitas sebaran data menjadi syarat untuk menentukan jenis statistik apa yang dipakai dalam penganalisan selanjutnya”.

Anisah Intishar, 2013

Hubungan Persepsi Pemustaka Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif Korelasional Pada Bagian Layanan Referensi CISRAL Unpad)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji Lilliefors. Dengan menggunakan bantuan *Software* SPSS 16.0. Hasil pengujian dikatakan normal apabila nilai $\text{sig.} > \alpha$, pada uji normalitas α yang digunakan yaitu 0,05. Adapun rumus yang digunakan untuk uji normalitas yaitu :

Berikut hasil uji normalitas yang dilakukan peneliti terhadap data yang diperoleh dari keusioner menggunakan *Software* SPSS16 for windows, diperoleh hasil pada tabel 3.11 sebagai berikut:

Tabel 3.11
Uji Normalitas Variabel X (Persepsi Pemustaka Tentang Bagian layanan referensi CISRAL Unpad)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Persepsi	.092	135	.007	.968	135	.003
Kepuasan	.087	135	.014	.975	135	.014

a. Lilliefors Significance Correction

***. This is a lower bound of the true significance**

Berdasarkan tabel 3.11 diatas diperoleh signifikansi persepsi sebesar 0,007 dan signifikansi kepuasan sebesar 0,014. Adapun signifikansi dalam penelitian ini memiliki nilai alpha sebesar 0,05 sehingga nilai $\text{sig} > \alpha = 0,05$ maka sebaran data diatas dapat disimpulkan berdistribusi normal.

2. Uji Hipotesis (Korelasi)

Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen dengan variabel dependen, yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan penerimaan atau penolakan dari pada hipotesis yang telah dirumuskan.

Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif. “...statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi” (Sugiyono, 2012: 147).

Sedangkan untuk pengujian hipotesis dilakukan menggunakan pengujian hipotesis asosiatif (hubungan). Menurut Sugiyono (2012: 182)... “hipotesis asosiatif diuji dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment*”. Pengujian hipotesis dilakukan untuk memperoleh gambaran ada tidaknya hubungan antara variabel X (Persepsi pemustaka tentang bagian layanan referensi CISRAL Unpad) terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka Pada Bagian layanan referensi CISRAL Unpad).

Rumus yang digunakan peneliti untuk menguji hipotesis yaitu rumus korelasi *product moment* yakni sebagai berikut:

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

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefesien korelasi yaitu pada tabel 3.12 sebagai berikut:

Tabel 3. 12

Klasifikasi Koefisien Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas (r)	Interpretasi
$0,00 \leq r < 0,20$	Sangat Rendah
$0,20 \leq r < 0,40$	Rendah
$0,40 \leq r < 0,60$	Sedang / Cukup
$0,60 \leq r < 0,80$	Tinggi
$0,80 \leq r \leq 1,00$	Sangat Tinggi

Dari tabel klasifikasi koefisien reliabilitas di atas, dapat dilihat bahwa hasil $r = 0,882$ berada pada klasifikasi $0,80 \leq r \leq 1,00$ yang berarti bahwa butir pernyataan pada angket tersebut reliabel dengan intpretasi sangat tinggi.