

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 Pustawan 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

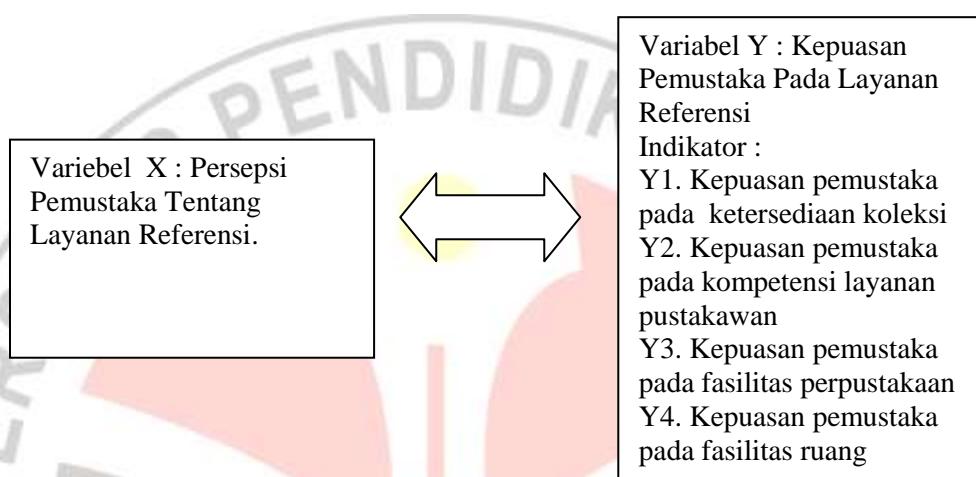
Penelitian yang akan dilakukan berdasarkan pada landasan teori yang kebenarannya sudah dibuktikan. Teori yang digunakan sesuai dengan variabel yang ada pada penelitian. Dalam penelitian ini variabel yang akan diuji adalah variabel X dan variabel Y.

- 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 bagaimana 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 operasional variabel-variabel 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 dilapangan”. 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 = Nilai Indeks Minimum – 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 frekuensi, 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”.

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

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 melihat 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 Instrumen

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

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 medapatkan 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 pengujinya dilakukan sebelum angket sebenarnya disebarluaskan 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 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 disebarluaskan.

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 mengorelasikan 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 Varaibel 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 mengorelasikan 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 |

| | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 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.

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 :

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

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 dilapangan 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 menarik 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)...”Kuesioner 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 dilapangan 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 mendeskripsikan 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:

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

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 koefesien korelasi atau memberikan interpretasi koefesien korelasi digunakan tabel kriteria pedoman untuk koefesien korelasi". Sesuai dengan yang ada dalam buku sugiyono (2008: 257). Sebagai pedoman kriteria penafsiran makna koefesien korelasi yang didapat dengan menggunakan teknik tolak ukur seperti tabel 3.10 sebagai berikut:

Tabel 3.10
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefesien Korelasi
Menggunakan Derajat Hubungan Antar Variabel Guilford

| Besar Koefesien | 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 koefesien korelasi (r), nilai koefesien korelasi didistribusikan pada rumus uji t sebagai berikut:

J. Tahapan- Tahapan Analisis Data

Setelah peneliti melakukan penelitian dilapangan 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 varabel dan jenis responden.
2. Mentabulasi data berdasarkan varabel 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 koefesien 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 Lilieofers. Dengan menggunakan bantuan *Software* SPSS 16.0. Hasil pengujian dikatakan normal apabila nilai $sig.>\alpha$, 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 $sig > \alpha = 0,05$ 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 mendeskripsikan 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 assosiatif 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 interpretasi sangat tinggi.