

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metodologi penelitian dan terdiri dari pembahasan mengenai Metode Penelitian, Desain Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Instrumen Penelitian yang terdiri dari Proses Pengembangan Instrumen, Uji Validitas Instrumen dan Uji Reliabilitas Instrumen, Prosedur Penelitian, Analisis Data yang terdiri dari Prosedur Analisis Data dan Teknik Analisis Data.

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang di tempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah-langkah yang sistematis. Menurut Sugiyono ( 2014, hlm. 6) menyatakan bahwa

“Metode Penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi setiap permasalahan”

Metode penelitian menyangkut masalah kerja, yaitu cara kerja untuk dapat memahami yang menjadi sasaran penelitian yang bersangkutan, meliputi prosedur penelitian dan teknik penelitian. Metode penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian, sedangkan prosedur penelitian membicarakan urutan kerja penelitian dan teknik penelitian membicarakan alat-alat yang digunakan dalam mengukur atau mengumpulkan data penelitian. Dengan demikian, metode penelitian melingkupi prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan langkah penting untuk memecahkan masalah-masalah penelitian. Dengan menguasai metode penelitian, kita bukan hanya bisa memecahkan berbagai masalah penelitian, namun juga bisa mengembangkan bidang keilmuan yang kita geluti,

memperbanyak penemuan-penemuan baru yang bermanfaat bagi masyarakat luas dan dunia pendidikan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, Menurut Sugiyono (2013, hlm. 11)

Penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya.

Metode deskriptif ini dipergunakan untuk menyajikan dan menganalisa data agar lebih bermakna dan komunikatif dalam menjelaskan fenomena, yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner kepada sejumlah responden yang dijadikan sampel penelitian. Secara kongkret penelitian ini difokuskan untuk mengetahui persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan pusat Institut Teknologi Bandung.

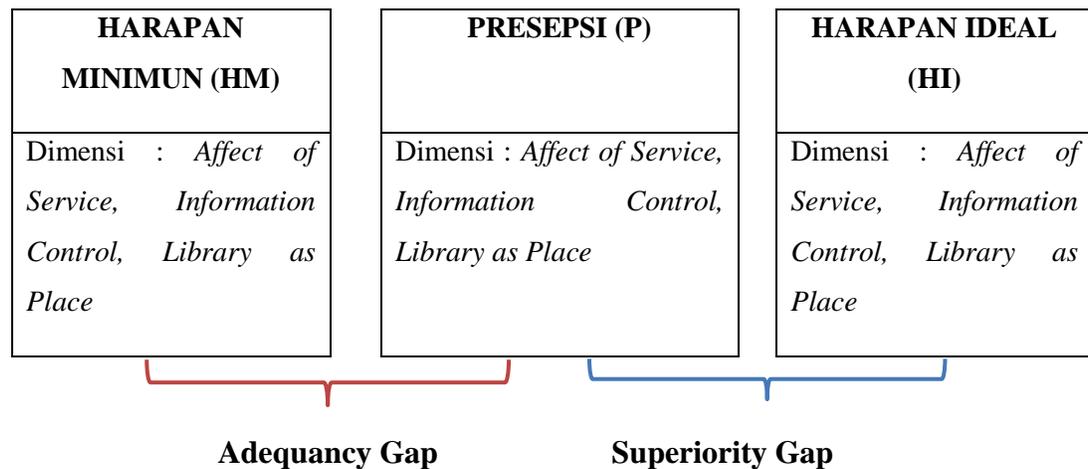
### 3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan persepsi pemustaka. Fatmawati (2013, hlm. 206) disebutkan bahwa Harapan yang dimaksud, yaitu keinginan pemustaka akan layanan tertentu yang memenuhi kebutuhannya. Harapan dalam metode LibQual+™ mencakup Harapan Minimum (*HM*), yaitu tingkat layanan minimum yang dapat diterima dan harapan ideal (*HI*) sesungguhnya diinginkan pemustakaserta persepsi (*P*) dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat layanan yang diterima oleh pemustaka.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang tercakup dalam metode LibQual+™, yaitu:

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi:

- a. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.
  - b. *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pemustaka.
  - c. *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan
  - d. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*modernequipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri).
  3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), berbagai makna (*Symbol Terms*) dan tempat perlindungan (*refuge*).



**Gambar 3.1 Desain Penelitian**

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung yang masih aktif. Sugiyono(2012, hlm. 80) menyatakan bahwa : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan pusat ITByang masih aktif terhitung sampai bulan mei 2016 yaitu sebanyak 13.168 orang, dengan perincian sebagai berikut.

**Tabel 3.1**

#### **Jumlah Anggota Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung**

NO	FAKULTAS	JUMLAH
1	FMIPA	1614
2	FSRD	674
3	FTI	1246
4	FTSL	1181
5	FITB	742
6	FTTM	1042
7	FTMD	759
8	SAPPK	947
9	SITH	2010
10	SF	656
11	STEI	1614
12	SBM	566
13	Umum	117
Jumlah		13168

Sumber:Daftar anggota PerpustakaanPusat ITB Tahun 2016

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 81)Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Mengingat jumlah populasi penelitian yang besar maka penulis membatasi jumlah populasi untuk dijadikan sampel. Sampel adalah sebahagiandari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untukmenghitung ukuran banyaknya sampel penelitian ini adalah

Muhammad Abdillah Islamy, 2016

*ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+ TM: (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan menggunakan rumus dari Taro Yamane. Dikemukakan kembali dalam Riduwan (2009, hlm. 95).

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah Populasi

d : tingkat kesalahan ditetapkan 10%

$$n = \frac{13168}{13168 \cdot (0,1)^2 + 1} = 99,25 \approx 99$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatasmaka diperoleh ukuran sampel sebesar 99 orang.

Karakteristik populasi pada penelitian ini bervariasi maka dalam penentuan kriteria sampel penelitian digunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, yaitu “teknik penarikan sampel yang memiliki karakteristik bervariasi, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.” (Prasetyo, 2005, hlm. 130).

Adapun penentuan jumlah sampel yang berkelompok yaitu menggunakan rumus :

$$\text{Sampel kelompok} = \frac{\text{Populasi kelompok}}{\text{Total Populasi}} \times \text{Total Sampel}$$

Berikut merupakan sampel berdasarkan kelompok dalam populasi Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung

**Tabel 3.2 Penentuan sampel per fakultas**

No	Fakultas	Sub Populasi	Sampel
1	FMIPA	1614	12
2	FSRD	674	5
3	FTI	1246	9
4	FTSL	1181	9
5	FITB	742	6
6	FTTM	1042	8
7	FTMD	759	6
8	SAPPK	947	7
9	SITH	2010	15
10	SF	656	5
11	STEI	1614	12
12	SBM	566	4
13	Umum	117	1
Jumlah		13168	99

### 3.4 Instrumen Penelitian

Menurut sugiyono (2012, hlm. 92) yang dimaksud dengan “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena

alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Dengan demikian, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner.

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat. Pengujian keakuratan data dari instrumen penelitian dapat menggunakan skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala semantic defferensial. Menurut Sugiyono (2014, hlm. 140) “ Skala pengukuran yang berbentuk *semantic defferensial* yang dikembangkan oleh Osgood, digunakan untuk mengukur sikap, presepsi, hanya bentuknya tidak pilihan ganda ataupun ceklis, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum tingkat skor, semakin tinggi skor, semakin setuju atau sangat positif, semakin rendah skor, semakin tidak setuju, atau sangat negatif.”

Responden dapat memberi jawaban, pada rentang jawaban yang positif sampai dengan negative. Hal ini tergantung dengan presepsi responden kepada yang dinilai. Penelitian ini menggunakan skala 9 point.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

kuisioner penelitian ini mencakup tiga dimensi pengukuran kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan menurut metode LibQual+™. Pengukuran kepuasan pemustakatentang kualitas layanan dalam angket penelitian ini mencakup 3 (tiga) kriteria, yaitu:

1. Harapan Minimum (HM), yaitu tingkat layanan yang dapat diterima (*acceptable*)
2. Harapan Ideal (HI), yaitu tingkat layanan yang diinginkan

3. Layanan yg diterima/ persepsi (P), yaitu tingkat layanan yang diterima/dirasakan.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuisioner menggunakan teknik semantik diferensial (*Semantic Differential*) yaitu “teknik skala pengukuran suatu presepsi mengenai suatu pernyataan berdasarkan dua pilihan yang bertentangan dalam satu garis kontinum” (Prasetyo, 2005, hlm.110) dan terdiri dari nilai terendah 1 hingga nilai tertinggi 9. Kuisioner ini terdiri dari 2 bagian yaitu bagian pertama mengenai data responden yang terdiri dari jenis pekerjaan, jenis kelamin, fakultas atau sekolah responden, jenjang pendidikan yg sedang ditempuh, semester, serta intensitas kunjungan responden ke Perpustakaan Pusat ITB, sedangkan pada bagian kedua data penelitian yang terdiri dari 34 item pernyataan.

Angket sebagai instrumen penelitian berisi sejumlah pernyataan yang akan dijawab oleh responden sebagai sumber data. Dengan kuisioner ini diharapkan penulis akan dapat mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Pusat ITB. Angket penelitian yang berisi pernyataan mengenai harapan dan persepsi pemustaka mencakup kisi-kisi pernyataan yang meliputi tiga dimensi pengukur kualitas layanan dalam metode LibQual+™

**Tabel 3.3**  
**Kisi kisi intrumen**

<b>DIMENSI</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>KODE ITEM</b>
<i>Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)</i>	<i>Assurance</i> (Jaminan / Kepastian)	Petugas dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	AS1

		Perpustakaan memberikan jaminan rasa aman kepada pemustaka	AS2	
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Ketanggapan petugas dalam membimbing pemustaka yang mengalami kesulitan mencari informasi	AS3	
		Ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan	AS4	
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Keandalan petugas menepati janji akan layanan yang diberikan	AS5	
		Keandalan dalam melayani sesuai dengan ketentuan jam layanan	AS6	
	<i>Empathy</i> (Kepedulian )	Kepedulian akan kebutuhan informasi pemustaka	AS7	
		Petugas sopan saat melayani saya	AS8	
		Petugas ramah saat melayani saya	AS9	
	<i>Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)</i>	<i>Scope</i> (Cakupan Informasi)	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) tercetak sesuai dengan kebutuhan belajar dan minat saya	IC10
			Ketersediaan judul (buku dan jurnal) elektronik sesuai dengan kebutuhan belajar dan minat saya	IC11
Kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk memenuhi kebutuhan belajar			IC12	

	dan minat saya	
	Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam	IC13
	Ketersediaan ( Buku dan jurnal ) tercetak versi terbaru	IC14
<i>Convinience</i> (Kenyamanan mengakses informasi)	Kenyamanan dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan	IC15
	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	IC16
<i>Ease of Navigation</i> (Kemudahan mengakses informasi)	Kemudahan penggunaan katalog digital untuk mencari informasi	IC17
	Kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak	IC18
<i>Timeliness</i> (Kecepatan Mengakses Informasi)	Kesesuaian akurasi data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak	IC19
	Keteraturan susunan koleksi di rak	IC20
<i>Modern Equipment</i> (Peralatan yang modern)	Kecukupan jumlah komputer penelusuran	IC21
	Kecepatan fasilitas <i>hotspot</i> untuk penelusuran informasi	IC22
	Ketersediaan <i>software</i> perpustakaan dalam penelusuran	IC23
<i>Self Reliance</i> (Kemandirian)	Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital	IC24

	mengakses informasi)	Kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	IC25
<b>Library as Place</b> ( <i>Fasilitas perpustakaan</i> )	<i>Tangibles</i> ( Bukti fisik)	Perpustakaan memiliki gedung yang memadai	LP26
		Perpustakaan memiliki fasilitas yang memadai	LP27
		Petugas berpenampilan dan berpakaian dengan rapi	LP28
	<i>Utilitarian</i> (ruang yang bermanfaat )	Ketenangan ruang perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri maupun kelompok	LP29
		Desain ruang perpustakaan mampu menarik minat pemustaka	LP30
	<i>Symbol terms</i> (berbagai makna)	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik	LP31
		Perpustakaan dapat memunculkan rasa inspirasi untuk membaca	LP32
	<i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman )	Ketersediaan ruang di perpustakaan yang nyaman	LP33
		Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	LP34

### 3.4.1 Proses Pengembangan Instrumen

Proses pengembangan instrumen dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang digunakan untuk menguji

tiap item pernyataan yang terdapat pada kuisioner yang dibuat oleh peneliti. Apabila item pernyataan sudah valid dan reliabel maka item pernyataan pada kuisioner tersebut sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data. Selanjutnya data tersebut akan dideskripsikan. Pengujian validitas dan reliabilitas akan dilakukan setelah kuisioner disebarakan kepada responden.

### 3.4.2 Uji Validitas Instrumen

Instrumen penelitian yang baik harus dapat memenuhi kriteria validitas artinya setiap butir pernyataan yang ditanyakan telah sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai data penelitian. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2010, hlm.100). Menurut Sugiyono (2014, hlm.348) “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur”.

Untuk menguji validitas konstruksi dapat digunakan pendapat dari ahli (*expert judgement*), dengan dimintai pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun, selanjutnya diteruskan pengujian validitas. Pengukuran validitas item kuisioner dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 23 pada taraf signifikansi 10% pada Harapan Minimum (HM), Harapan Ideal (HI) dan Layanan yg diterima (P) sebagai berikut:

$$r \text{ hitung} = \frac{N (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{\{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

<b>r hitung</b>	= koefisien korelasi
<b>N</b>	= jumlah responden
<b><math>\Sigma X</math></b>	= jumlah skor item
<b><math>\Sigma Y</math></b>	= jumlah skor total

Keputusan pengujian validitas instrumen adalah :

1. Item pernyataan dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Harapan Minimum (HM)**

No.	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r Tabel	Nilai r hitung	Keterangan
1	<i>Affect of Service</i> (Kinerja petugas dalam pelayanan)	<i>Assurance</i>	Pernyataan 1	0,3061	0,6700	Valid
2			Pernyataan 2	0,3061	0,3600	Valid
3		<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 3	0,3061	0,3200	Valid
4			Pernyataan 4	0,3061	0,3510	Valid
5		<i>Reliability</i>	Pernyataan 5	0,3061	0,6700	Valid
6			Pernyataan 6	0,3061	0,6380	Valid
7			<i>Empathy</i>	Pernyataan 7	0,3061	0,3180
8		Pernyataan 8		0,3061	0,4240	Valid
9		Pernyataan 9		0,3061	0,6700	Valid
10	<i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses)	<i>Scope</i>	Pernyataan 10	0,3061	0,5960	Valid
11			Pernyataan 11	0,3061	0,6810	Valid

12	Informasi))		Pernyataan 12	0,3061	0,3670	Valid	
13			Pernyataan 13	0,3061	0,7140	Valid	
14			Pernyataan 14	0,3061	0,4340	Valid	
15		<i>Convinience</i>	Pernyataan 15	0,3061	0,4950	Valid	
16			Pernyataan 16	0,3061	0,4660	Valid	
17		<i>Ease of Navigation</i>	Pernyataan 17	0,3061	0,4450	Valid	
18			Pernyataan 18	0,3061	0,3330	Valid	
19		<i>Timeliness</i>	Pernyataan 19	0,3061	0,5700	Valid	
20			Pernyataan 20	0,3061	0,6700	Valid	
21		<i>Modern Equipment</i>	Pernyataan 21	0,3061	0,5720	Valid	
22			Pernyataan 22	0,3061	0,5900	Valid	
23			Pernyataan 23	0,3061	0,4450	Valid	
24		<i>Self Reliance</i>	Pernyataan 24	0,3061	0,3770	Valid	
25			Pernyataan 25	0,3061	0,5170	Valid	
26		<i>Library as Place (Fasilitas perpustakaan)</i>	<i>Tangibles</i>	Pernyataan 26	0,3061	0,7060	Valid
27				Pernyataan 27	0,3061	0,5470	Valid
28				Pernyataan 28	0,3061	0,4410	Valid
29			<i>Utilitarian</i>	Pernyataan 29	0,3061	0,6700	Valid
30				Pernyataan 30	0,3061	0,5720	Valid
31			<i>Symbol terms</i>	Pernyataan 31	0,3061	0,5150	Valid
32				Pernyataan 32	0,3061	0,4230	Valid
33			<i>Refuge</i>	Pernyataan 33	0,3061	0,5200	Valid
34				Pernyataan 34	0,3061	0,4490	Valid

Tabel 3.5

### Hasil Uji Validitas Harapan Ideal (HI)

No.	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r Tabel	Nilai r hitung	Keterangan
1	<i>Affect of Service</i> (Kinerja petugas dalam pelayanan)	<i>Assurance</i>	Pernyataan 1	0,3061	0,7570	Valid
2			Pernyataan 2	0,3061	0,4940	Valid
3		<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 3	0,3061	0,6860	Valid
4			Pernyataan 4	0,3061	0,6690	Valid
5		<i>Reliability</i>	Pernyataan 5	0,3061	0,7210	Valid
6			Pernyataan 6	0,3061	0,5690	Valid
7		<i>Empathy</i>	Pernyataan 7	0,3061	0,3210	Valid
8			Pernyataan 8	0,3061	0,5490	Valid
9			Pernyataan 9	0,3061	0,5460	Valid
10	<i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses Informasi))	<i>Scope</i>	Pernyataan 10	0,3061	0,3690	Valid
11			Pernyataan 11	0,3061	0,3890	Valid
12			Pernyataan 12	0,3061	0,3280	Valid
13			Pernyataan 13	0,3061	0,5350	Valid
14			Pernyataan 14	0,3061	0,3900	Valid
15		<i>Convenience</i>	Pernyataan 15	0,3061	0,6440	Valid
16			Pernyataan 16	0,3061	0,6680	Valid
17		<i>Ease of Navigation</i>	Pernyataan 17	0,3061	0,4690	Valid
18			Pernyataan 18	0,3061	0,6680	Valid
19		<i>Timeliness</i>	Pernyataan 19	0,3061	0,4820	Valid
20			Pernyataan 20	0,3061	0,5420	Valid
21		<i>Modern</i>	Pernyataan 21	0,3061	0,4020	Valid
22			Pernyataan 22	0,3061	0,3210	Valid

23	Library as Place (Fasilitas perpustakaan)	<i>Equipment</i>	Pernyataan 23	0,3061	0,6680	Valid
24		<i>Self Reliance</i>	Pernyataan 24	0,3061	0,3720	Valid
25			Pernyataan 25	0,3061	0,4980	Valid
26		<i>Tangibles</i>	Pernyataan 26	0,3061	0,4740	Valid
27			Pernyataan 27	0,3061	0,5420	Valid
28			Pernyataan 28	0,3061	0,5110	Valid
29		<i>Utilitarian</i>	Pernyataan 29	0,3061	0,4500	Valid
30			Pernyataan 30	0,3061	0,3470	Valid
31		<i>Symbol terms</i>	Pernyataan 31	0,3061	0,4820	Valid
32	Pernyataan 32		0,3061	0,4500	Valid	
33	<i>Refuge</i>	Pernyataan 33	0,3061	0,6680	Valid	
34		Pernyataan 34	0,3061	0,5420	Valid	

**3.6 Tabel Hasil Uji Validitas  
Layanan yang diterima /Persepsi ( P )**

No.	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r Tabel	Nilai r hitung	Keterangan
1	<i>Affect of Service</i> (Kinerja petugas dalam pelayanan)	<i>Assurance</i>	Pernyataan 1	0,3061	0,8060	Valid
2			Pernyataan 2	0,3061	0,4920	Valid
3		<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 3	0,3061	0,6400	Valid
4			Pernyataan 4	0,3061	0,7840	Valid
5		<i>Reliability</i>	Pernyataan 5	0,3061	0,6650	Valid
6			Pernyataan 6	0,3061	0,7940	Valid
7		<i>Empathy</i>	Pernyataan 7	0,3061	0,8660	Valid

8			Pernyataan 8	0,3061	0,6530	Valid	
9			Pernyataan 9	0,3061	0,6660	Valid	
10	<i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses Informasi)	<i>Scope</i>	Pernyataan 10	0,3061	0,5720	Valid	
11			Pernyataan 11	0,3061	0,5700	Valid	
12			Pernyataan 12	0,3061	0,8470	Valid	
13			Pernyataan 13	0,3061	0,5750	Valid	
14			Pernyataan 14	0,3061	0,3150	Valid	
15			<i>Convenience</i>	Pernyataan 15	0,3061	0,4620	Valid
16		Pernyataan 16		0,3061	0,4680	Valid	
17		<i>Ease of Navigation</i>	Pernyataan 17	0,3061	0,3000	Tidak Valid	
18			Pernyataan 18	0,3061	0,4240	Valid	
19		<i>Timeliness</i>	Pernyataan 19	0,3061	0,6670	Valid	
20			Pernyataan 20	0,3061	0,5050	Valid	
21		<i>Modern Equipment</i>	Pernyataan 21	0,3061	0,6050	Valid	
22			Pernyataan 22	0,3061	0,6970	Valid	
23			Pernyataan 23	0,3061	0,6110	Valid	
24		<i>Self Reliance</i>	Pernyataan 24	0,3061	0,8590	Valid	
25			Pernyataan 25	0,3061	0,5180	Valid	
26		<i>Library as Place</i> (Fasilitas perpustakaan)	<i>Tangibles</i>	Pernyataan 26	0,3061	0,8660	Valid
27				Pernyataan 27	0,3061	0,2100	Tidak Valid
28				Pernyataan 28	0,3061	0,8590	Valid
29			<i>Utilitarian</i>	Pernyataan 29	0,3061	0,8660	Valid
30	Pernyataan 30			0,3061	0,7990	Valid	
31	<i>Symbol terms</i>		Pernyataan 31	0,3061	0,8660	Valid	

32			Pernyataan 32	0,3061	0,6320	Valid
33		Refuge	Pernyataan 33	0,3061	0,7940	Valid
34			Pernyataan 34	0,3061	0,8660	Valid

Berdasarkan ketiga table tersebut maka dapat diketahui bahwa terdapat 2 item pernyataan pada kuisisioner yang tidak valid, yaitu pada bagian Layanan yang dirasakan/ persepsi (P) item pernyataan no. 17 dan 27. Kedua item tersebut dihilangkan karena tidak valid untuk mengukur indikator tersebut.

### 3.6.1 Uji Realibilitas Instrumen

Uji Reabilitas digunakan untuk mengetahui ketepatan nilai angket, artinya instrument reliabel bila diujikan pada kelompok yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda dan hasil yang didapat cenderung sama.

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

Uji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS versi 23 dengan rumus :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Dimana :

- $r_{11}$  = Nilai reliabilitas
- $\sum S_i$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- $S_t$  = Varians total
- $k$  = Jumlah item

Kemudian  $r_{11}$  hitung dibandingkan dengan  $r$  table, signifikansi untuk  $\alpha = 0.10$  dan  $dk = 30 - 2 = 28$ , maka  $r_{tabel} = 0.3061$

Berdasarkan hasil uji coba instrument diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Harapan Minimum (HM), Harapan Ideal (HI) dan Layanan yg diterima / Perceived (P)**

No.	Atribut	Jumlah Item	Cronbanch Alpha	Keterangan
1	Harapan Miimum (HM)	32	0.912	Reliabel
2	Harapan Ideal (HI)	32	0.913	Reliabel
3	Layanan yang dirasakan (P)	32	0.962	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas HM, HI dan P, keseluruhan melebihi  $r$  tabel, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan penelitian ini reliabel.

### 3.7 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada tahap-tahap yang dikemukakan oleh Arikunto (2006, hlm. 22) yaitu :

1. Pembuatan rancangan penelitian

Langkah-langkah dalam tahapan ini mulai dari menentukan masalah yang akan dikaji, studi pendahuluan, merumuskan masalah, tujuan, manfaat, mencari landasan teori, menentukan hipotesis, menentukan metodologi penelitian, dan mencari sumber-sumber yang dapat mendukung jalannya penelitian

**2. Pelaksanaan Penelitian**

Tahap pelaksanaan penelitian dilapangan yakni pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah yang ada. Analisis dari data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari data yang ada

**3. Pembuatan Laporan Penelitian**

Pada tahap ini peneliti melaporkan hasil penelitian sesuai dengan data yang telah didapatkan dalam bentuk skripsi.

### **3.6 Analisis Data**

Teknik analisis data menggunakan metode pengukuran LibQUAL™ yang merupakan metode khusus untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Dalam metode ini akan digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka, yaitu dilihat dari tingkat persepsi (P) pemustaka, yaitu layanan yang diketahui dan dirasakan oleh pemustaka, dan tingkat harapan pemustaka, yaitu Harapan Minimum (HM) yaitu tingkat layanan minimum yang dapat diterima oleh pemustaka sedangkan Harapan Ideal (HI) adalah Tingkat layanan yang diinginkan oleh pemustaka.

Pemustaka akan mencapai kepuasan dalam tingkat “sangat puas” apabila harapannya melebihi persepsinya; tingkat “puas” apabila harapannya sama

dengan persepsinya; dan tingkat “tidak puas” apabila harapannya lebih rendah dari persepsinya.

Tingkat kepuasan tersebut akan diukur menggunakan skor kesenjangan. Gatten dalam Rahayuningsih (2013) menyebutkan bahwa selisih antara skor persepsi dengan harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah Harapan Minimum (HM) pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG). Sementara selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal (HI) menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka yang disebut *Superior Gap* (SG).

Fatmawati dalam Rahayuningsih (2013) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan LibQual+<sup>TM</sup> menggunakan Rumus (1)  $AG$  (Adequacy Gap) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM), apabila  $P > HM$  maka nilai AG akan positif, yang berarti responden “Cukup Puas”. (2)  $SG$  (Superior Gap) = Persepsi (P) – harapan Ideal (HI), apabila  $P < HI$  maka nilai SG akan negative, yang berarti “dalam batas toleransi (zone of tolerance). (3) *Zone of Tolerance* merupakan suatu wilayah (area) antara harapan ideal dengan Harapan minimum.

Maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*superior Gap*) adalah sebagai berikut : (1) apabila skor SG menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi HM pemustaka, maka dapat dikatakan pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimannya. (2) Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan “baik”, berapa dalam batas toleransi / *zone tolerance*, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.(3) Apabila skor AG menunjukkan nilai positif maka hal ini menunjukkan layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, hal ini berarti pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diberikan. (4) Apabila skor

AG menunjukkan nilai negative, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga dapat dikatakan pemustaka “belum puas”.

### 3.6.1 Prosedur Analisis Data

#### 1. Pembuatan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 34 pertanyaan untuk mengukur tingkat persepsi, tingkat harapan minimum, dan tingkat harapan ideal.

#### 2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total.. Uji realibilitas digunakan rumus Cronbach Alpha. Suatu butir pernyataan dikatakan reliabel jika besarnya 0.8 atau lebih (rahayuningsih, 2015, hlm. 49)

#### 3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang mana data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer berupa data survei kuesioner.

#### 4. Metode Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data kuantitatif dalam penelitian ini adalah editing, coding, analisis.

#### 5. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis kesenjangan ( GAP) antara skor minimum dengan Skor harapan Minimum dan Skor Harapan Ideal

### 3.6.2 Teknik Analisis Data

Analisis kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data ini menggunakan metode LibQUAL+™, dimana metode analisis yang digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian.

Prosedur analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Menghitung total skor harapan minimum (HM), total skor harapan ideal (HI) dan total skor persepsi (P) untuk setiap item pernyataan.
2. Menghitung skor rata-rata harapan minimum (HM), total skor harapan ideal (HI) dan total skor persepsi (P).
3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum (HM), total skor harapan ideal (HI) dan total skor persepsi (P), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (gap score) untuk mengetahui kualitas layanan.

Terdapat tiga istilah dalam perhitungan ini yaitu:

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM).
2. SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: : Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)
3. *Zone of tolerance*

Rumus :  $AG = P - HM$

$SG = P - HI$

Keterangan :

- ❖ Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi

harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.

- ❖ Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini berada pada 'zone of tolerance', dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (HI).
- ❖ Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.
- ❖ Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka tidak puas terhadap layanan yang diterimanya.