

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan pelaksanaan layanan dewasa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Jawa Barat. Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2015, 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 lain”. Metode ini digunakan karena ingin mengevaluasi layanan dewasa menggunakan metode Libqual+<sup>TM</sup>. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Harapannya dengan menggunakan teknik ini dapat membantu pihak manajemen perpustakaan untuk mengetahui kinerja layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Dengan begitu, teknik ini mampu dijadikan bahan evaluasi efektivitas kinerja layanan perpustakaan.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian diperlukan dalam suatu perencanaan penelitian untuk memudahkan penelitian berjalan dengan sistematis. Dalam melakukan penelitian perlu adanya desain yang spesifik dan jelas sehingga menjadi pedoman tahap demi tahap. Desain penelitian ini hanya memiliki satu variabel yaitu mengenai evaluasi layanan dewasa. Desain yang dibuat dari awal oleh peneliti berasal dari

masalah yang ada, kemudian dirumuskan pada rumusan masalah. Rumusan masalah pada penelitian ini dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan dan jawaban dari penelitian ini berasal dari teori yang digunakan.

Selanjutnya pada tahap pengumpulan data peneliti menggunakan instrumen yang bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan dimensi yang terdapat dalam metode Libqual+<sup>TM</sup>, seperti Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Affect of Service*), Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*), & Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*).

Untuk mendapatkan data yang akurat, instrumen yang sebelumnya telah dibuat terlebih dahulu diuji tingkat validitas dan realibilitasnya. Selanjutnya yaitu data yang sudah terkumpul dianalisis untuk mendapatkan jawaban atas rumusan masalah yang sebelumnya telah dibuat. Hasil dari analisis tersebut disajikan dalam pembahasan secara mendalam yang mengacu pada data-data yang diperoleh saat penelitian.

Setelah memaparkan hasil penelitian dan pembahasan, kemudian ditarik kesimpulan secara singkat dari penelitian yang telah dilakukan. Hasil penelitian dan pembahasan ini diharapkan mampu menjadi pedoman dalam pengelolaan layanan perpustakaan, khususnya layanan dewasa dan dasar bagi pihak lembaga dalam mengambil keputusan ke depannya agar lebih baik.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Dalam melakukan sebuah penelitian menentukan wilayah populasi merupakan hal yang penting. Populasi merupakan suatu wilayah atau kelompok yang memenuhi syarat tertentu berkaitan dengan penelitian. Untuk mengetahui populasi yang hendak diambil, kita harus menyesuaikan dengan penelitian yang dilakukan. Populasi dalam penelitian merupakan pemustaka yang memanfaatkan

layanan dewasa di Dispusipda Jabar pada tahun 2016. Adapun jumlah populasi tersebut ditunjukkan pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1**  
Data Statistik Pengunjung Layanan Dewasa Dispusipda Jabar

No.	Bulan	Pengunjung (orang)
1	Januari	2720
2	Februari	3736
3	Maret	4169
4	April	4380
5	Mei	3546
6	Juni	2587
7	Juli	1908
8	Agustus	3454
9	September	3954
10	Oktober	6322
11	November	4722
12	Desember	5060
Jumlah		<b>46558</b>

Sumber: Laporan pengunjung layanan dewasa Dispusipda Jabar 2016

### 3.3.2 Sampel

Setelah mengetahui populasi yang akan dijadikan objek dalam penelitian. Selanjutnya yaitu menentukan sampel. Sampel merupakan bagian dari wilayah populasi yang dirasa mampu mewakili populasi tersebut. Proses pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan memilih siapa saja yang kebetulan ditemui di lapangan. Teknik ini dipilih karena penelitian ini yang berfokus pada layanan dewasa sehingga sampel yang dibutuhkan yaitu orang-orang atau pemustaka yang berada pada layanan tersebut. Sedangkan untuk penentuan jumlah sampel pemustaka menggunakan rumus *Slovin*.

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan

Dalam menggunakan rumus ini, terlebih dahulu harus menentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan dinyatakan dalam bentuk prosentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, maka semakin akurat sampel menggambarkan populasi.

Untuk menentukan jumlah populasi diambil dari data statistik rata-rata pengunjung perhari pada layanan dewasa. Sedangkan batas toleransi kesalahan yaitu sebesar 10%. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini seperti tertera di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{46558}{1 + 46558 \cdot 0,1^2} = \frac{46558}{466,58} = 99,78 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh sampel sebanyak 99,78 orang yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang sampel.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data merupakan dua hal yang sangat berpengaruh dalam kualitas hasil penelitian. Kualitas

instrumen penelitian erat kaitannya dengan validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan kualitas pengumpulan data erat kaitannya dengan ketepatan cara-cara atau teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang bertujuan memperoleh informasi yang diketahuinya berkenaan dengan suatu penelitian. Ada beberapa jenis kuesioner yang terdapat dalam sebuah penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket tertutup. Kuesioner/angket tertutup merupakan kuesioner yang jawabannya telah disediakan oleh peneliti sehingga responden langsung memilih jawaban yang telah disediakan.

Penilaian jawaban angket yaitu dengan menggunakan skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang terdiri dari lima kategori dan diberi bobot penilaian satu sampai lima. Untuk mendapatkan tingkat *importance* melukiskan harapan pemustaka dalam dimensi Libqual+<sup>TM</sup> maka skalanya dibuat seperti 5 (sangat tidak penting), 4 (sangat penting), 3 (kurang penting), 2 (tidak penting), 1 (sangat tidak penting). Sedangkan untuk mendapatkan tingkat *performance* melukiskan persepsi pemustaka maka skalanya dibuat seperti 5 (sangat tidak baik), 4 (sangat baik), 3 (kurang baik), 2 (tidak baik), 1 (sangat tidak baik).

Dalam pembuatan instrumen Libqual+<sup>TM</sup>, sebelumnya Fatmawati (2013, hlm. 319) telah membuat instrumen dengan empat dimensi Libqual+<sup>TM</sup>. Adapun penulis mengadopsi instrumen tersebut dengan melakukan perbedaan yaitu menggunakan teori terbaru dengan tiga dimensi Libqual+<sup>TM</sup>, pernyataan yang variatif dan disesuaikan dengan layanan yang diteliti. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu dibuat kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen penelitian ditunjukkan pada Tabel 3.2, sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
Kisi-Kisi Instrumen

Evaluasi Layanan Dewasa Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Jawa Barat Menggunakan Libqual<sup>TM</sup>

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Butir
Evaluasi Layanan Dewasa Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Jawa Barat Menggunakan Libqual <sup>TM</sup>	Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani ( <i>Affect of Service</i> )	Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	AS1
			AS2
		Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	AS3
			AS4
		Jaminan/Kepastian ( <i>Assurance</i> )	AS5
			AS6
			AS7
		Reliabilitas/keandalan ( <i>Reliability</i> )	AS8
			AS9
	Kualitas Informasi dan Akses Informasi ( <i>Information Control</i> )	Kemudahan akses ( <i>Ease of navigation</i> )	IC10
			IC11
		Kenyamanan pemustaka ( <i>Convenience</i> )	IC12
			IC13
		Peralatan yang modern ( <i>Modern Equipment</i> )	IC14
			IC15
			IC16

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Butir
		Kepercayaan diri ( <i>Self Reliance</i> )	IC17
			IC18
		Isi/ruang lingkup ( <i>Scope</i> )	IC19
			IC20
			IC21
			IC22
			IC23
		Kecepatan waktu akses ( <i>Timeliness</i> )	IC24
			IC25
			IC26
	Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library as Place</i> )	Berwujud/ada bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	LP27
			LP28
		Ruangan yang bermanfaat ( <i>Utilitarian Space</i> )	LP29
			LP30
Berbagai makna ( <i>Symbol</i> )		LP31	
		LP32	
Tempat belajar yang nyaman ( <i>Refuge</i> )		LP33	
		LP34	

### 3.4.1 Proses Pengembangan Instrumen

Proses pengembangan instrumen merupakan kegiatan lebih lanjut dari pengolahan instrumen yang terdiri dari dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua tahapan ini dilakukan untuk menguji butir pertanyaan pada kuesioner penelitian, sehingga dapat diketahui kelayakan butir pertanyaan pada kuesioner penelitian.

### 3.4.2 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan dan ketepatan dengan menggunakan alat ukur. Menurut Siregar (2013, hlm. 46) validitas yaitu “menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur”. Instrumen yang telah dibuat diuji kesahihannya, dengan begitu instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang hendak diteliti. Dalam pengukuran validitas instrumen, peneliti menggunakan validitas konstruk dengan meminta pendapat ahli (*expert judgement*). Uji validitas dilakukan dengan *expert judgement* kepada dua orang ahli. Hasil *expert judgement* ditunjukkan pada tabel 3.3 sebagai berikut:

**Tabel 3 3**  
Hasil Penilaian Expert Judgement Terhadap Instrumen Penelitian

No.	Aspek/Komponen	Penilaian Ahli 1			Penilaian Ahli 2		
		Baik	Cukup	Kurang	Baik	Cukup	Kurang
1	Kesesuaian dengan kisi-kisi	√			√		
2	Penyampaian informasi		√		√		
3	Penggunaan kata-kata/tata bahasa	√			√		



Proses selanjutnya yaitu menguji validitas tiap item pernyataan yang telah dibuat menggunakan bantuan SPSS Versi 22 dengan taraf signifikansi 5% dan  $dk = n-2 = 34-2 = 32 = 0,2869$ . Suatu item pernyataan dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sebaliknya item pernyataan dapat dikatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 3.4**  
Hasil Uji Validitas Importance Ratings

No	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
1	<i>Affect of Service</i>	<i>Emphaty</i>	Pernyataan 1	0.2869	0.5230	Valid
2			Pernyataan 2	0.2869	0.6110	Valid
3		<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 3	0.2869	0.5500	Valid
4			Pernyataan 4	0.2869	0.5490	Valid
5		<i>Assurance</i>	Pernyataan 5	0.2869	0.6480	Valid
6			Pernyataan 6	0.2869	0.6530	Valid
7			Pernyataan 7	0.2869	0.6630	Valid
8		<i>Reliability</i>	Pernyataan 8	0.2869	0.6600	Valid
9			Pernyataan 9	0.2869	0.6890	Valid
10	<i>Information Control</i>	<i>Ease of Navigation</i>	Pernyataan 10	0.2869	0.3480	Valid
11			Pernyataan 11	0.2869	0.7060	Valid
12		<i>Convenience</i>	Pernyataan 12	0.2869	0.4870	Valid
13			Pernyataan 13	0.2869	0.6030	Valid
14		<i>Modern Equipment</i>	Pernyataan 14	0.2869	0.7400	Valid
15			Pernyataan 15	0.2869	0.5870	Valid

No	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
16		<i>Self Reliance</i>	Pernyataan 16	0.2869	0.5850	Valid
17			Pernyataan 17	0.2869	0.6850	Valid
18			Pernyataan 18	0.2869	0.5590	Valid
19		<i>Scope</i>	Pernyataan 19	0.2869	0.7020	Valid
20			Pernyataan 20	0.2869	0.6840	Valid
21			Pernyataan 21	0.2869	0.7100	Valid
22			Pernyataan 22	0.2869	0.5680	Valid
23			Pernyataan 23	0.2869	0.6130	Valid
24		<i>Timeliness</i>	Pernyataan 24	0.2869	0.7390	Valid
25			Pernyataan 25	0.2869	0.6390	Valid
26			Pernyataan 26	0.2869	0.5030	Valid
27		<i>Library as Place</i>	<i>Tangibles</i>	Pernyataan 27	0.2869	0.6040
28	Pernyataan 28			0.2869	0.3620	Valid
29	<i>Utilitarian Space</i>		Pernyataan 29	0.2869	0.7340	Valid
30			Pernyataan 30	0.2869	0.6970	Valid
31	<i>Symbol</i>		Pernyataan 31	0.2869	0.5370	Valid
32			Pernyataan 32	0.2869	0.3140	Valid
33	<i>Refuge</i>		Pernyataan 33	0.2869	0.6660	Valid
34			Pernyataan 34	0.2869	0.3640	Valid

**Tabel 3.5**  
Hasil Uji Validitas Performance Ratings

No	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
----	---------	-----------	------------	---------------	----------------	------------

No	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
1	<i>Affect of Service</i>	<i>Emphaty</i>	Pernyataan 1	0.2869	0.6520	Valid
2			Pernyataan 2	0.2869	0.4730	Valid
3		<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 3	0.2869	0.5600	Valid
4			Pernyataan 4	0.2869	0.5230	Valid
5		<i>Assurance</i>	Pernyataan 5	0.2869	0.2500	Tidak Valid
6			Pernyataan 6	0.2869	0.5250	Valid
7			Pernyataan 7	0.2869	0.5490	Valid
8		<i>Reliability</i>	Pernyataan 8	0.2869	0.4050	Valid
9			Pernyataan 9	0.2869	0.3100	Valid
10	<i>Information Control</i>	<i>Ease of Navigation</i>	Pernyataan 10	0.2869	0.3660	Valid
11			Pernyataan 11	0.2869	0.6340	Valid
12		<i>Convenience</i>	Pernyataan 12	0.2869	0.5160	Valid
13			Pernyataan 13	0.2869	0.1870	Tidak Valid
14		<i>Modern Equipment</i>	Pernyataan 14	0.2869	0.5850	Valid
15			Pernyataan 15	0.2869	0.7210	Valid
16			Pernyataan 16	0.2869	0.5870	Valid
17		<i>Self Reliance</i>	Pernyataan 17	0.2869	0.5880	Valid
18			Pernyataan 18	0.2869	0.4200	Valid
19		<i>Scope</i>	Pernyataan 19	0.2869	0.4270	Valid
20			Pernyataan 20	0.2869	0.2110	Tidak Valid
21			Pernyataan 21	0.2869	0.2930	Valid
22			Pernyataan 22	0.2869	0.7110	Valid
23	Pernyataan 23		0.2869	0.6560	Valid	

No	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
24		<i>Timeliness</i>	Pernyataan 24	0.2869	0.6410	Valid
25			Pernyataan 25	0.2869	0.6210	Valid
26			Pernyataan 26	0.2869	0.5750	Valid
27	<i>Library as Place</i>	<i>Tangibles</i>	Pernyataan 27	0.2869	0.3330	Valid
28			Pernyataan 28	0.2869	0.5750	Valid
29		<i>Utilitarian Space</i>	Pernyataan 29	0.2869	0.6340	Valid
30			Pernyataan 30	0.2869	0.4430	Valid
31		<i>Symbol</i>	Pernyataan 31	0.2869	0.3230	Valid
32			Pernyataan 32	0.2869	0.4020	Valid
33		<i>Refuge</i>	Pernyataan 33	0.2869	0.5070	Valid
34			Pernyataan 34	0.2869	0.5810	Valid

Berdasarkan kedua tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 3 butir pernyataan yang tidak valid, yaitu butir pernyataan nomor 5, 13, dan 20 pada bagian *performance*. Ketiga butir pernyataan yang tidak valid tersebut dihilangkan karena tidak layak untuk dijadikan pernyataan penelitian.

### 3.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan butir pernyataan pada kuesioner sehingga dapat dipercaya. Dengan kata lain, butir pernyataan pada instrumen yang dibuat dapat menghasilkan hasil yang sama meskipun digunakan pada kelompok atau kurun waktu yang berbeda.

Untuk pengujian reliabilitas, peneliti menggunakan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS versi 22. Berdasarkan uji coba instrumen diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
Hasil Uji Reliabilitas Importance dan Performance

No.	Atribut	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Importance</i>	34	0.945	Reliabel
2	<i>Performance</i>	34	0.763	Reliabel

### 3.4 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.2.1 Tahap Persiapan

Pada tahap ini, peneliti terlebih dahulu menentukan topik permasalahan yang akan diteliti. Dalam menentukan topik permasalahan ini didapatkan dari ide, buku, peraturan-peraturan ataupun kondisi nyata yang sedang terjadi. Setelah melakukan studi pendahuluan untuk dapat merumuskan masalah dengan tujuan untuk menentukan objek penelitian dan mengetahui kondisi nyata di lapangan. Kemudian setelah merampungkan rumusan masalah, peneliti menentukan anggapan dasar, variabel penelitian, mengkaji teori, memilih pendekatan, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### 3.2.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti menyesuaikan dengan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian. Dimulai dengan menyusun instrumen penelitian, mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner/angket, melakukan observasi dan wawancara. Lalu menganalisis data yang telah diperoleh, dan tahapan terakhir yaitu menarik kesimpulan.

#### 3.2.3 Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan yaitu peneliti menyusun laporan berdasarkan teori dan data yang telah diperoleh di lapangan.

### 3.5 Analisis Data

Data yang sebelumnya telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk diambil kesimpulan. Proses ini merupakan kegiatan mengkalsifikasikan data berdasarkan jenis dan sumber data yang telah diambil. Untuk selanjutnya data-data tersebut dapat dihitung dan ditarik kesimpulan, sehingga memudahkan dalam proses penelitian. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah statistika deskriptif. Statistika deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan dan mendeskripsikan seluruh data yang telah terkumpul dengan sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan secara umum.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Importance Performance Anaysis (IPA)*. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan. Selain itu juga untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan indikator dalam dimensi Libqual+<sup>TM</sup> sehingga mengetahui hal apa saja yang mesti diperbaiki dan ditingkatkan. Adapun teknik analisis data dalam model *Importance Performance Anaysis (IPA)* adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1 Menentukan Nilai GAP (P-I)

Menentukan nilai gap/kesenjangan yaitu dengan cara menghitung selisih rata-rata *importance* dan nilai rata-rata *performance*, kemudian menentukan letak kuadran setiap indikator dalam dimensi Libqual+<sup>TM</sup>. Cara menghitung rata-rata untuk setiap indikator dalam dimensi Libqual+<sup>TM</sup>.

Rumus:

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$X_i$  : Skor rata-rata tingkat kinerja layanan perpustakaan

$Y_i$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan pemustaka terhadap layanan perpustakaan

$\sum X_i$  : Jumlah skor penilaian kenyataan kinerja layanan perpustakaan

$\sum Y_i$  : Jumlah skor penilaian harapan

n : Jumlah responden

### 3.5.2 Menentukan Nilai Indeks Kinerja Perpustakaan

Nilai indeks kinerja perpustakaan untuk *importance* (Y) dan *performance* (X) pada masing-masing pertanyaan dapat dihitung dengan cara:

$$IK \text{ Importance (Y)} = \frac{(Ax5)+(Bx4)+(Cx3)+(Dx2)+(Ex1)}{5}$$

$$IK \text{ Performance (X)} = \frac{(Ax5)+(Bx4)+(Cx3)+(Dx2)+(Ex1)}{5}$$

### 3.5.3 Membuat Matrix *Importance* dan *Performance*.

Caranya dengan menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan nilai *importance* pada sumbu Y.

### 3.5.4 Membuat Diagram *Importance* dan *Performance Matrix*

Inti dalam membuat diagram yang harus diperhatikan bahwa nilai rata-rata *importance* dan *performance* yang telah diperoleh digunakan sebatas untuk menentukan letak indikator dalam dimensi Libqual+<sup>TM</sup> pada kuadran I, II, III, IV.

(Fatmawati, 2013, hlm 258)