

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Suatu penelitian tentu saja memerlukan suatu perencanaan penelitian untuk memudahkan penelitian, peneliti dituntut untuk membuat sebuah kerangka atau rancangan pada penelitian agar dapat berjalan dengan sistematis, hal tersebut dinamakan sebagai desain penelitian. Dalam penelitian diperlukan adanya desain yang spesifik dan jelas agar dapat dijadikan pedoman bagi sebuah penelitian. Desain penelitian pada penelitian ini hanya memiliki satu variabel yaitu mengenai Analisis OPAC berdasarkan model *End User Computing Satisfaction*. Kemudian rumusan masalah dibuat berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang didalamnya terdapat 5 dimensi untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap suatu layanan atau produk dan dinyatakan dalam bentuk pernyataan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif ini digunakan untuk menyajikan dan menganalisa data yang bermakna serta menjelaskan suatu fenomena. Adapun pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Metode penelitian ini mengambil pendekatan kuantitatif karena kualitas diskor ke dalam angka kuantitatif dalam pengumpulan dan analisis datanya.

Pada tahap pengumpulan data digunakan instrumen yang dibuat berdasarkan dimensi yang terdapat dalam Model EUCS, seperti isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) & Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Selanjutnya instrument diuji tingkat validitas dan realibilitasnya, kemudian data yang telah terkumpul dianalisis untuk mendapatkan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditentukan.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan digunakannya teknik IPA ini dapat bermanfaat bagi pihak manajemen perpustakaan atau penyedia jasa OPAC untuk mengetahui kinerja sistem informasi yang digunakan khususnya pada OPAC berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka.

Setelah itu, hasil dari analisis dibahas secara mendalam mengacu pada data- data yang diperoleh saat penelitian. Setelah memaparkan dan membahas hasil penelitian, kemudian ditarik kesimpulan secara singkat

dari penelitian yang telah dilakukan. Hasil penelitian analisis ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam menganalisis, dan menjadi bahan evaluasi sehingga melahirkan rekomendasi- rekomendasi untuk pengembangan OPAC kearah yang lebih baik.

3.2. Partisipan

Dalam mendapatkan data untuk memenuhi informasi dalam penelitian tentunya diperlukan data langsung dari objek penelitian yang terlibat secara langsung yaitu partisipan. Dalam penelitian, Partisipan dapat memberikan data berupa informasi dari yang dialaminya, sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar dan perolehan data dapat terpenuhi.

Adapun partisipan dalam penelitian ini yaitu pengunjung atau pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sebagai pemustaka yang secara aktif telah memanfaatkan OPAC dalam menelusur informasi koleksi kemudian diberi angket untuk memperoleh data. Selain itu, terdapat partisipan lain yaitu tenaga perpustakaan atau pustakawan di bagian layanan dewasa dan tenaga perpustakaan yang berkaitan dengan sistem informasi LMS yang digunakan yaitu melalui wawancara untuk menambah informasi terkait penelitian.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Dalam setiap penelitian populasi erat kaitannya dengan masalah yang akan dipelajari, karena populasi merupakan suatu lingkungan atau objek yang menjadi sasaran untuk memperoleh data. Populasi pada penelitian ini yaitu pemustaka yang memanfaatkan OPAC LMS di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat 2018. Adapun Jumlah Populasi tersebut terdapat pada table berikut.

Tabel 3. 1
Data Statistik Pengunjung Dispusipda Jabar

No.	Bulan	Pengunjung (orang)
1	Januari	3407
2	Februari	4163
3	Maret	3754

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

4	April	4073
5	Mei	3899
Jumlah		19296

(Sumber: Laporan pengunjung DISPUSIPDA Jabar 2018)

3.3.2. Sampel

Populasi penelitian telah diketahui, selanjutnya menentukan sampel penelitian. Digunakannya sampel pada penelitian yaitu untuk mewakili populasi dalam jumlah besar. Penelitian ini pengambilan sampel dari populasi menggunakan teknik pengambilan *non probability sampling*. Pengambilan dengan teknik ini memungkinkan untuk pemilihan sampel atau responden pada populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel atau responden.

Untuk menentukan sampel pada penelitian ini, digunakan teknik Aksidental atau *Accidental sampling*. Teknik Aksidental merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara “kebetulan” yang dapat ditemui. Penelitian ini mengambil sampel di ruang layanan yang memanfaatkan OPAC LMS sebagai alat penelusur koleksi. Sedangkan, untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, penulis menggunakan rumus *Slovin* dengan rumus sebagai berikut:

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

(sumber: Riduwan, 2014, hlm. 65)

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan

Rumus ini terdapat batas toleransi kesalahan berbentuk presentase. Sedangkan batas toleransi kesalahan sebesar 10% atau 0,1. Sampel dalam penelitian ini, ditentukan dengan langkah berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (0,1)^2} = \frac{19296}{1 + 19296 \cdot (0,01)} = \frac{19296}{193,69} = 99,62$$

Berdasarkan hasil perhitungan, sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 99,62. Maka pada penelitian ini diperlukan sebanyak 99,62 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4. Instrumen Penelitian

3.4.1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu angket (kuesioner). Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner berstruktur atau dengan nama lain kuesioner tertutup.

Kuesioner ini berfungsi sebagai alat untuk memperoleh data dari responden, data tersebut merupakan data primer pada penelitian. Untuk memperoleh data dari kuesioner, terlebih dahulu penulis perlu untuk membuat kisi- kisi instrumen penelitian. Adapun kisi-kisi instrumen pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Kisi- Kisi Instrument

Indikator dari Setiap Variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Menurut Wynne W. Cin dan Matthew K.O. Lee (2000).

Variabel	Dimensi/ Indikator	Atribut	No. Item
Analisis OPAC berdasarkan Model <i>End user computing satisfaction (EUCS)</i>	<i>Content</i> (isi)	Sistem menyediakan Informasi tepat dan sesuai dengan kebutuhan	1,2
		<i>output/</i> hasil pencarian tepat dan sesuai dengan kebutuhan	3,4
		sistem memberikan sejumlah alternative informasi untuk kebutuhan	5,6
		sistem menyediakan laporan yang lengkap.	7,8
	<i>Accuracy</i> (keakuratan)	Sistem memberikan hasil/ <i>output</i> yang akurat	9,10,

	Sistem bebas dari <i>error</i>	11,12
	Sistem memberikan informasi yang terpercaya	13,14
	Sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan	15,16
<i>Format</i> (bentuk)	Bentuk hasil/ <i>output</i> yang ditampilkan sistem memberikan yang bermanfaat.	17,18
	Sistem menghasilkan bentuk informasi yang jelas	19,20
	Tata Letak informasi pada sistem	21,22,
	Tampilan pada sistem.	23,24
<i>Ease of use</i> (kemudahan penggunaan)	Sistem memiliki fitur yang mudah digunakan.	25,26
	Interaksi sistem dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	27,28
	Sistem mudah dioperasikan.	29,30
	Sistem menyediakan fitur petunjuk dan bantuan	31,32
<i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	Mendapatkan informasi yang dibutuhkan lebih cepat menggunakan Sistem	33,34,35
	Sistem memberikan informasi yang <i>Up-to-date</i>	36,37
	Sistem menyediakan informasi pada waktu yang tepat.	38,39,40

Sumber: Wynne W. Cin dan Matthew K.O. Lee (2000).

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

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

Setiap pernyataan yang mewakili pada kisi-kisi instrument diwakili dengan nilai sesuai dengan alternatif jawaban berdasarkan harapan/ kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang bersangkutan. Untuk desain skala yang digunakan dalam penilaian pada penelitian ini yaitu Skala Ordinal menggunakan lima kategori yang ada pada *Skala Likert* yang digunakan terdiri atas 5 kategori, dapat dilihat pada tabel 3.3 dan tabel 3.4.

Tabel 3. 3

Bobot Nilai pada Skala untuk *Importance*

Keterangan	Singkatan	Skala
Sangat Tidak Penting	STP	1
Tidak Penting	TP	2
Cukup Penting	CP	3
Penting	P	4
Sangat Penting	SP	5

Tabel 3. 4

Bobot Nilai pada Skala untuk *Performance*

Keterangan	Singkatan	Skala
Sangat Tidak Baik	STB	1
Tidak Baik	TB	2
Cukup Baik	CB	3
Baik	B	4
Sangat Baik	SB	5

2.4.2. Uji Validitas

Instrumen penelitian dapat digunakan apabila instrument tersebut dikatakan valid. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila sebuah instrument tersebut dapat mengukur apa yang akan diukur. Asra, dkk. (2016) mengungkapkan suatu butir instrument penelitian dapat dikatakan valid bilamana instrument tersebut dapat mengukur

variabel yang diteliti secara tepat atau dengan kata lain ada kecocokan diantara apa yang diukur dengan tujuan pengukuran.

Kemudian langkah selanjutnya instrumen di uji coba pada sampel sebanyak 30 responden. Setelah itu instrumen diuji validitas tiap Atribut yang telah dibuat menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 23* dengan taraf signifikansi 5% serta.

Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas butir menggunakan *Pearson product moment* yang dinyatakan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

(sumber: Asra, dkk., 2016, hlm. 147)

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total.

n = jumlah responden

X_i = skor butir pada nomor butir ke-i

Y_i = skor total responden ke-i

Instrumen yang akan diuji memiliki 40 butir Atribut pada angket. Atribut dapat dikatakan valid apabila r_{xy} atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (r hitung lebih besar daripada r tabel). Sebaliknya Atribut dapat dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (r hitung lebih kecil daripada r tabel).

Tabel 3. 5
Hasil Uji Validitas *Importance Ratings*

No.	Dimensi	Pernyataan	Nilai	Nilai	Keterangan
			r_{tabel}	r_{hitung}	
1.	Isi (<i>Content</i>)	Pernyataan 1	0,361	0,836	valid
2.		pernyataan 2	0,361	0,869	valid
3.		Pernyataan 3	0,361	0,838	valid
4.		Pernyataan 4	0,361	0,875	valid
5.		Pernyataan 5	0,361	0,859	valid
6.		Pernyataan 6	0,361	0,859	valid
7.		Pernyataan 7	0,361	0,242	tidak valid
8.		Pernyataan 8	0,361	0,789	valid
9.		Keakuratan	Pernyataan 9	0,361	0,917

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

10.	<i>(Accuracy)</i>	Pernyataan 10	0,361	0,739	valid	
11.		Pernyataan 11	0,361	0,469	valid	
12.		Pernyataan 12	0,361	0,595	valid	
13.		Pernyataan 13	0,361	0,891	valid	
14.		Pernyataan 14	0,361	0,877	valid	
15.		Pernyataan 15	0,361	0,934	valid	
16.		Pernyataan 16	0,361	0,903	valid	
17.		Bentuk	Pernyataan 17	0,361	0,814	valid
18.		Tampilan	Pernyataan 18	0,361	0,923	valid
19.		<i>(Format)</i>	Pernyataan 19	0,361	0,793	valid
20.			Pernyataan 20	0,361	0,832	valid
21.			Pernyataan 21	0,361	0,857	valid
22.			Pernyataan 22	0,361	0,723	valid
23.			Pernyataan 23	0,361	0,852	valid
24.		Pernyataan 24	0,361	0,823	valid	
25.		Kemudahan Penggunaan <i>(Ease of Use)</i>	Pernyataan 25	0,361	0,932	valid
26.	Pernyataan 26		0,361	0,908	valid	
27.	Pernyataan 27		0,361	0,803	valid	
28.	Pernyataan 28		0,361	0,676	valid	
29.	Pernyataan 29		0,361	0,822	valid	
30.	Pernyataan 30		0,361	0,879	valid	
31.	Pernyataan 31		0,361	0,762	valid	
32.	Pernyataan 32		0,361	0,849	valid	
33.	Ketepatan Waktu <i>Timeliness</i>		Pernyataan 33	0,361	0,775	valid
34.			Pernyataan 34	0,361	0,799	valid
35.		Pernyataan 35	0,361	0,770	valid	
36.		Pernyataan 36	0,361	0,671	valid	
37.		Pernyataan 37	0,361	0,702	valid	
38.		Pernyataan 38	0,361	0,778	valid	
39.		Pernyataan 39	0,361	0,247	tidak valid	
40.		Pernyataan 40	0,361	0,744	valid	

Tabel 3. 6
Hasil Uji Validitas *Performance Ratings*

No.	Dimensi	Pernyataan	Nilai r_{tabel}	Nilai r_{hitung}	Keterangan
1	Isi (<i>Content</i>)	Pernyataan 1	0,361	0,746	valid
2		pernyataan 2	0,361	0,793	valid
3		Pernyataan 3	0,361	0,784	valid

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

4		Pernyataan 4	0,361	0,805	valid
5		Pernyataan 5	0,361	0,692	valid
6		Pernyataan 6	0,361	0,690	valid
7		Pernyataan 7	0,361	0,514	valid
8		Pernyataan 8	0,361	0,657	valid
9	Keakuratan (Accuracy)	Pernyataan 9	0,361	0,759	valid
10		Pernyataan 10	0,361	0,589	valid
11		Pernyataan 11	0,361	0,398	valid
12		Pernyataan 12	0,361	0,561	valid
13		Pernyataan 13	0,361	0,797	valid
14		Pernyataan 14	0,361	0,837	valid
15		Pernyataan 15	0,361	0,849	valid
16		Pernyataan 16	0,361	0,761	valid
17	Bentuk Tampilan (Format)	Pernyataan 17	0,361	0,757	valid
18		Pernyataan 18	0,361	0,854	valid
19		Pernyataan 19	0,361	0,844	valid
20		Pernyataan 20	0,361	0,834	valid
21		Pernyataan 21	0,361	0,709	valid
22		Pernyataan 22	0,361	0,226	tidak valid
23		Pernyataan 23	0,361	0,714	valid
24		Pernyataan 24	0,361	0,607	valid
25	Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)	Pernyataan 25	0,361	0,833	valid
26		Pernyataan 26	0,361	0,879	valid
27		Pernyataan 27	0,361	0,833	valid
28		Pernyataan 28	0,361	0,338	tidak valid
29		Pernyataan 29	0,361	0,700	valid
30		Pernyataan 30	0,361	0,661	valid
31		Pernyataan 31	0,361	0,589	valid
32		Pernyataan 32	0,361	0,743	valid
33	Ketepatan Waktu Timeliness	Pernyataan 33	0,361	0,704	valid
34		Pernyataan 34	0,361	0,627	valid
35		Pernyataan 35	0,361	0,723	valid
36		Pernyataan 36	0,361	0,526	valid
37		Pernyataan 37	0,361	0,488	valid
38		Pernyataan 38	0,361	0,589	valid
39		Pernyataan 39	0,361	0,415	valid
40		Pernyataan 40	0,361	0,533	valid

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada kedua tabel tersebut terdapat 4 butir pernyataan yang tidak valid, yaitu butir pernyataan nomor 7 & 39 pada bagian *importance*, sedangkan pada Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

bagian *performance* yang tidak valid pada pernyataan nomor 22 & 29. Butir pernyataan yang tidak valid dihilangkan karena tidak layak untuk dijadikan sebagai pernyataan penelitian yang sedang dilakukan.

3.4.3. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas, selanjutnya instrumen perlu untuk di uji kembali. Kali ini instrument melewati proses uji realibilitas. Uji reliabilitas ini diperlukan untuk menilai apakah butir- butir pernyataan dalam instrumen dapat dikatakan reliabel berdasarkan nilai- nilai reliabilitas yang ada. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* yang dinyatakan sebagai berikut:

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum S_{butir}^2}{S_t^2} \right)$$

(sumber: Asra, dkk., 2016, hlm. 150)

Keterangan:

- r_{ac} = realibilitas instrument
 k = banyaknya butir pertanyaan
 $\sum S_{butir}^2$ = jumlah varian butir
 S_t^2 = jumlah varian skor total

Berikut merupakan hasil perhitungan reliabilitas instrument berdasarkan metode *Cronbach alpha* dengan menggunakan aplikasi aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 23*, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 7

Hasil Uji Reliabilitas *Importance* dan *Performance*

<i>Importance</i>		<i>Performance</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of item</i>
0,754	40	0,735	40

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 23* diketahui bahwa koefisien nilai *alpha* dari 40 butir item dari *importance* adalah 0,754. Sedangkan, untuk koefisien nilai *alpha* dari 40 butir item dari *performance* adalah 0,735 Selanjutnya sebagaimana ketentuan yang berlaku, bahwa sebuah angket Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

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

dinyatakan reliabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dari $n = 40$ dengan $\alpha = 5\%$ adalah 0,312, dan diketahui bahwa keduanya berada pada keadaan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir soal dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

3.5. Prosedur Penelitian

Langkah- langkah yang harus ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1. Tahapan Persiapan

Pada tahap ini, segala hal yang akan berkaitan dengan penelitian dipersiapkan, seperti menentukan topik permasalahan dan memilih objek penelitian dengan studi pendahuluan, menentukan judul penelitian, menentukan rumusan masalah, mengkaji teori, memilih metode penelitian, dsb.

3.5.2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan, peneliti menyesuaikan pendekatan dan metode yang digunakan penelitian dengan menyusun instrument penelitian, mengumpulkan data melalui kuesioner/angket, dll. Setelah itu menganalisis data yang telah diperoleh. Kemudian tahapan terakhir yaitu menarik kesimpulan.

3.5.3. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini, peneliti telah melakukan proses pengumpulan data, menganalisis data dan menarik kesimpulan. Selanjutnya setelah melewati proses tersebut kemudian peneliti menyusun yang telah diperoleh ke dalam bentuk laporan penelitian.

3.6. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dimana pada penelitian ini data dianalisis yang kemudian digambarkan dan dideskripsikan berdasarkan data statistik yang diperoleh oleh peneliti tanpa membuat kesimpulan secara umum. Teknik analisis data penelitian ini *Importance Performance Analysis* (IPA). Untuk menganalisis OPAC dengan mengkategorikan hasil yang diperoleh pada suatu bangun yang dinamakan diagram kartesius. Teknik ini digunakan untuk dapat menganalisis sejauh mana kinerja OPAC dalam memenuhi kepuasan pemustaka OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Selain itu untuk menganalisis OPAC didukung oleh sebuah model yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

didalamnya terdapat 5 dimensi yang dapat membantu peneliti dalam memperoleh hasil analisis.

3.6.1. Teknik Analisis Data menggunakan *Importance Performance Analysis*

Metode *Importance Performance Analysis* ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah khusus pada penelitian ini, dimana terdapat 5 dimensi yang akan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*) dari OPAC ini. Untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja produk, menurut Pambudi dan Martini (2017) melawati beberapa proses atau langkah- langkah yang harus ditempuh diantaranya:

1. Menentukan tingkat kesesuaian per item dan keseluruhan antara tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*), tujuannya yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan dengan mengkategorikan sudah baik atau belum baik. Dengan rumus sebagai berikut:

Rumus tingkat kesesuaian item/atribut

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

(Sumber: Pambudi dan Martini, dkk, 2017)

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian item

Xi = Skor rata- rata penilaian *Performance*/ kinerja produk

Yi =Skor rata- rata penilaian *Importance*/ harapan responden

Tingkat kesesuaian keseluruhan

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

(Sumber: Pambudi dan Martini, dkk, 2017)

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian item

$\sum Xi$ = Skor total/ jumlah rata- rata penilaian *Performance*

$\sum Yi$ = Skor total/ jumlah rata- rata penilaian *Importance*/harapan

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

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

2. Setelah itu langkah selanjutnya yaitu menghitung rata-rata untuk setiap item dalam dimensi yang dipersepsikan pemustaka, dengan ketentuan rumus sebagai berikut;

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

(Sumber: Pambudi dan Martini, 2017)

Keterangan:

\bar{X}_i = Skor rata-rata tingkat *Performance*/ kinerja produk

\bar{Y}_i = Skor rata-rata tingkat *importance*/ kepentingan terhadap produk

n = jumlah responden/ sampel

3. Kemudian, menentukan titik tengah untuk diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

(Sumber: Pambudi dan Martini, 2017)

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}_i$ = rata-rata tingkat kinerja seluruh item

$\bar{\bar{Y}}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan seluruh item

k = banyaknya item yang dapat mempengaruhi kualitas Produk

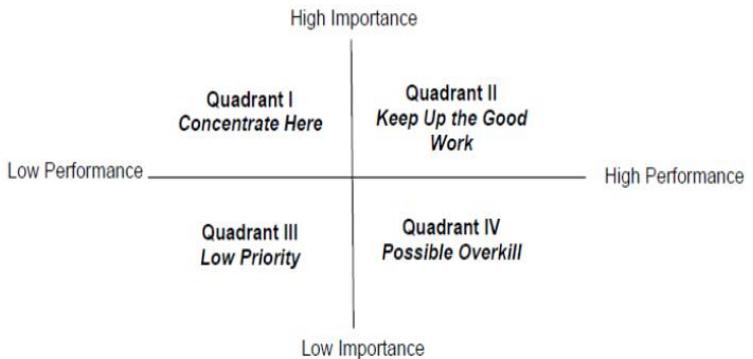
Nilai $\bar{\bar{X}}_i$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu (X) mencerminkan kinerja item (X) sedangkan nilai $\bar{\bar{Y}}_i$ memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan item (Y).

4. Melakukan pemetaan kedalam diagram kartesius atau *importance performance matrix* berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*), dapat dilihat pada gambar berikut:

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

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



Gambar 3. 1

Importance Performance Matrix

(Sumber: Wong dalam Pambudi & Martini, 2017)

3.6.2. Tahap- tahap Analisis Data

Setelah data terkumpul yang berasal dari tanggapan pengguna berdasarkan tanggapan tingkat *importance* dan tanggapan tingkat *performance*, selanjutnya dilakukan analisis dengan tahap dan teknik dalam penelitian.

1. Persiapan, Kegiatan dalam tahap persiapan antara lain:
 - a. Mengecek nama dan kelengkapan identitas pengisi;
 - b. Mengecek kelengkapan data, artinya memeriksa isi instrument pengumpulan data termasuk kelengkapan lembaran instrumen;
 - c. Mengecek macam isian data, jika dalam instrumen terdapat data yang tidak dikehendaki peneliti maka item perlu didrop.

2. Tabulasi, Klasifikasi analisis data sebagai berikut:
 - a. Tabulasi data meliputi:
 - 1) Mengelompokkan data sesuai perolehan data *importance* dan data perolehan *performance*;

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

- 2) Memberikan Skor (*scoring*) terhadap atribut yang perlu diberikan skor dan menjumlahkan setiap skor;
- b. Penyimpulan data meliputi
- 1) Memberikan kode (*coding*) pada atribut/ item dalam hubungan dengan pengolahan data jika akan menggunakan komputer. Kode diberikan pada semua dimensi atau variabel untuk membedakan satu sama lain;
 - 2) Mengubah jenis data, disesuaikan atau dimodifikasi dengan teknik analisis yang akan digunakan.
- c. Analisis data untuk tujuan penarikan kesimpulan.
- 1) Menghitung perolehan setiap atribut, setiap dimensi, dan perolehan keseluruhan menjadi bentuk persentase dengan rumus yang telah ditentukan. Tujuannya untuk memperoleh penilaian kualitas atau kepuasan dengan cara dibandingkan dengan perolehan persentase keseluruhan pada setiap atribut atau dimensi yang akan dicari kesimpulannya;
 - 2) Menghitung rata-rata dari setiap atribut dengan bantuan *Microsoft excel* untuk dijadikan letak kordinat pada diagram kartesius atau *importance performance matrix*;
 - 3) Menentukan titik tengah untuk *importance performance matrix* diperoleh dari jumlah rata-rata keseluruhan data yang diperoleh *performance* untuk sumbu X, sedangkan rata-rata keseluruhan data yang diperoleh *importance* untuk sumbu Y;
 - 4) Membuat *importance performance matrix* dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 23*. Berikut langkah-langkah yang ditempuh dalam pembuatan *importance performance matrix* atau diagram kartesius:
 - a) *input* data perolehan rata-rata pada perolehan rata-rata seluruh atribut pada aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 23*;
 - b) Kemudian, pilih pada *Graphs* pada *Toolbar*, temukan *scatter/dots...* pada *legacy dialogs* dan Pilih *simple scatters* maka akan muncul *pop-up*
 - c) Masukkan *importance* untuk *Y axis* dan *performance* untuk *X axis*. Klik OK.

- d) Setelah itu akan muncul *output importance performance matrix*, kemudian klik 2 kali pada objek hingga muncul *windows* baru.
- e) Setelah muncul *windows* baru kemudian klik kanan pada objek untuk menambahkan titik tengah dengan memasukkan rata- rata X axis untuk perolehan rata- rata *performance* dan Y axis untuk perolehan rata- rata *importance*.