

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk memecahkan masalah melalui prinsip-prinsip yang ilmiah. Siregar (2013) menyatakan bahwa untuk menghindari proses pemecahan masalah yang spekulatif serta untuk meningkatkan objektivitas dalam menggali ilmu maka perlu adanya penggunaan metode penelitian yang tepat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Menurut Siregar (2013, hlm 8) “Prosedur pemecahan masalah dalam metode ini adalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan”. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian ini berupa angka-angka serta dianalisis melalui statistik. Menurut Sugiyono (2015, hlm. 23) pendekatan kuantitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik”.

Desain penelitian dibuat untuk memberikan gambaran prosedur dalam sebuah penelitian agar lebih jelas. Menurut Malhorta (dalam Noor, 2013, hlm. 107-108) “desain penelitian adalah kerangka atau cetak biru dalam melaksanakan suatu proyek riset”. Desain penelitian ini berawal dari masalah yang terdapat dalam rumusan masalah. Permasalahan dalam penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu permasalahan yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel. Siregar (2013) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan permasalahan asosiatif yaitu permasalahan yang dirumuskan guna memberikan jawaban pada permasalahan yang memiliki sifat keterkaitan atau hubungan. Adapun jenis permasalahan asosiatif dalam penelitian ini yaitu

asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Menurut Sirregar (2013, hlm. 106) permasalahan asosiatif kausal adalah permasalahan yang menyatakan hubungan bersifat memengaruhi antara dua variabel atau lebih.

Metode penelitian ini digunakan peneliti untuk membuktikan pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap citra perpustakaan pusat Institut Teknologi Bandung. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu CRM sebagai variabel bebas (x) dan citra perpustakaan sebagai variabel terikat (y). Desain penelitian variabel X dan variabel Y digambarkan pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3. 1 Desain Penelitian

Y	
X	Citra Perpustakaan (Y)
Customer Relationship Management (X)	XY
Data dan Teknologi CRM (X₁)	X₁Y
Sumber Daya Manusia CRM (X₂)	X₂Y
Proses CRM (X₃)	X₃Y

Keterangan :

- X : Customer Relationship Management (Variabel bebas)
- Y : Citra Perpustakaan (Variabel terikat)
- XY : Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Citra Perpustakaan
- X₁Y : Bearnya Pengaruh Data dan Teknologi CRM terhadap Citra Perpustakaan
- X₂Y : Bearnya Pengaruh Sumber Daya Manusia CRM terhadap Citra Perpustakaan
- X₃Y : Bearnya Pengaruh Proses CRM terhadap Citra Perpustakaan

3.2 Partisipan

Penelitian ini dilakukan di salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang berlokasi di Kota Bandung, yaitu UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung, yang beralamat di Jl. Ganesha No. 10, Coblong, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini dibutuhkan populasi yang akan menjadi subjek dalam sebuah penelitian. Menurut Siregar (2013, hlm. 30) “populasi penelitian merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya”. Sedangkan Sugiyono menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (2016, hlm. 119). Dari pernyataan di atas maka populasi merupakan jumlah keseluruhan dari objek/subjek yang digunakan dalam sebuah penelitian serta memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa ITB yang masih aktif menggunakan Perpustakaan ITB. Jumlah populasi dilihat dari rata-rata statistik jumlah kunjungan Perpustakaan ITB selama 4 bulan terakhir yaitu mulai bulan Januari 2018 sampai dengan bulan April 2018. Data statistik jumlah kunjungan dipakai sebagai acuan yang akurat sebagai data yang menunjukkan pemustaka aktif berkunjung ke perpustakaan. Agar lebih jelas maka dapat dilihat dalam tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3. 2 Statistik Jumlah Kunjungan Januari 2018 sampai dengan April 2018

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	23,796
Februari	25,263
Maret	52,468
April	36,473
Jumlah Total	138,000
Rata-rata	34,500

(Sumber: Data Pengunjung Pemustaka UPT Perpustakaan ITB)

3.3.2. Sampel Penelitian

Dari populasi yang disebutkan di atas, maka diambil sampel yang dikehendaki dalam penelitian. Siregar (2013, hlm. 30) mengemukakan bahwa “sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel melalui *purposive sampling*. Menurut Siregar (2013, hlm. 33) “*purposive sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Dengan demikian, maka peneliti perlu mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu dalam pengambilan sampel.

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus Solvin untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Adapun rumus tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.

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

(Siregar, 2013, hlm. 34)

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai kritis (batas kesalahan) yang diinginkan adalah 10%

Adapun perhitungan penentuan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{34500}{34500 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{34500}{34500 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{34500}{345 + 1}$$

$$n = \frac{34500}{346}$$

$$n = 99,71$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diperoleh jumlah sampel yang terdapat pada penelitian ini yaitu sebanyak 99,71 atau 100 jika dibulatkan. Dengan demikian, maka jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 mahasiswa ITB.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan dalam pengumpulan data pada sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2015, hlm. 156) “Instrumen penelitian adalah alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian”. Instrumen penelitian digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan ketika peneliti sudah menginjak pada langkah pengumpulan informasi di lapangan (Sukardi, 2016, hlm. 75). Sedangkan menurut Sugiyono (2015, hlm. 73) “Instrumen penelitian

digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti”. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner. kuesioner yang digunakan untuk memperoleh informasi tersebut didasarkan pada variabel CRM (x) dan citra perpustakaan (y).

Pernyataan dari kuesioner yang telah dijawab oleh responden akan memperoleh nilai sesuai dengan jawaban yang bersangkutan. Skala pengukuran data yang digunakan peneliti adalah skala nominal dengan pengukuran instrumen menggunakan skala likert. Menurut Siregar (2013, hlm. 25) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala likert dalam mengukur instrumen penelitian akan menjadi tolak ukur dari variabel yang dijadikan indikator untuk memperoleh suatu bentuk pertanyaan atau pernyataan yang akan dijawab oleh responden.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen kuesioner atau angket dengan pemberian skor pada tabel 3.3 di bawah ini:

Tabel 3. 3 Skor Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4
Tidak Setuju (TS)	2	3
Setuju (S)	3	2
Sangat Setuju (SS)	4	1

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dalam menyusun instrumen penelitian, maka kisi-kisi instrumen dapat digunakan untuk mempermudah dalam penyusunan instrumen. Menurut Arikunto (2014, hlm. 205) “Kisi-kisi penyusunan instrumen menunjukkan kaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data dari mana data akan diambil, metode yang digunakan dan instrumen yang disusun”.

Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen
**Angket Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap
 Citra Perpustakaan**

Variabel	Dimensi	Sub Dimensi	Nomor Butir	Jumlah
<i>Customer Relationship Management (X)</i> (Buttle, F. 2004)	1. Data dan Teknologi	a. Identitas Pemustaka	1,2	2
		b. <i>Contact</i> Pemustaka	3,4	2
		c. Layanan Berbasis Teknologi	5,6,7,8,9	5
	2. Sumber Daya Manusia	a. Pelayanan	10,11,12,13	4
		b. Penggunaan Teknologi Informasi	14	1
		c. Menjalankan Strategi CRM	15,16,17,18,19	5
	3. Proses CRM	a. <i>Front Office</i>	20,21, 22,23,24	5
		b. <i>Back Office</i>	25, 26,27,28	4
	Citra Perpustakaan (Y) (Sutojo, S. 2004)	1. Kesan	-	29, 30,31,32
2. Kepercayaan		-	33,34,35,36, 37,38,39,40	8
3. Sikap		-	41,42,43,44,45	5

3.4.1. Proses Pengembangan Instrumen

Proses pengembangan instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas yang digunakan untuk menguji kelayakan setiap item pernyataan yang dibuat oleh peneliti pada sebuah angket. Instrumen dapat dikatakan baik apabila telah memenuhi dua persyaratan yaitu harus valid dan reliabel (Arikunto, 2014, hlm. 211). Dengan demikian, maka item pernyataan yang terdapat dalam angket sudah dapat digunakan untuk mengumpulkan data apabila item pernyataan tersebut sudah valid dan reliabel. Pengujian validitas dan realibilitas dapat dilakukan setelah angket disebarakan kepada responden. Data yang telah terkumpul tersebut selanjutnya akan dideskripsikan. Penyebaran jumlah item uji coba angket dapat dilihat pada tabel 3.5 di bawah ini:

Tabel 3. 5 Jumlah Uji Coba Angket

No	Variabel Penelitian	Jumlah Uji Coba Angket
1	<i>Customer Relationship Management</i> (Variabel X)	28
2	Citra Perpustakaan (Variabel Y)	17
	Jumlah	45

Berdasarkan tabel 3.5 di atas, maka jumlah item pernyataan yang diuji coba yaitu sebanyak 45 item

3.4.2. Uji Validitas Instrumen

Salah-satu syarat penting yang harus terpenuhi pada suatu instrumen penelitian yaitu validitas. Menurut Arikunto (2014, hlm. 211) “Validitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan tingkat kesahihan atau kevalidan suatu instrumen”. Uji validitas mampu memberikan kepastian agar alat ukur dapat benar-benar bisa mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebelum pengujian validitas, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu kepada ahli melalui *expert*

judgement. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 dan r-hitung lebih besar dari r-tabel (Siregar, 2013, hlm. 47-48). Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}}$$

(Siregar, 2013, hlm. 48)

Keterangan:

n = Jumlah responden

X = Skor variabel x (jawaban responden)

Y = Skor variabel y (jawaban responden)

Pengujian validitas pada penelitian ini dibantu dengan *IBM SPSS Statistics Version 23* dan *Microsoft Office Excel*. Dengan demikian maka peneliti dapat mengetahui nilai skor total nilai r hitung yang akan dibandingkan dengan nilai r tabel untuk membuktikan valid atau tidaknya setiap item pernyataan dalam instrumen tersebut.

3.4.2.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X

Uji validitas instrumen ini dilakukan kepada 30 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Variabel X pada penelitian ini adalah Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* yang terdiri dari 28 butir pernyataan. Item-item yang valid dan tidak valid dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Pengaruh *Customer Relationship Management*)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,221	0,361	Tidak Valid
2	0,413	0,361	Valid
3	0,370	0,361	Valid
4	0,593	0,361	Valid
5	0,469	0,361	Valid
6	0,732	0,361	Valid
7	0,676	0,361	Valid
8	0,725	0,361	Valid
9	0,595	0,361	Valid
10	0,620	0,361	Valid
11	0,720	0,361	Valid
12	0,746	0,361	Valid
13	0,401	0,361	Valid
14	0,726	0,361	Valid
15	0,639	0,361	Valid
16	0,740	0,361	Valid
17	0,731	0,361	Valid
18	0,615	0,361	Valid
19	0,792	0,361	Valid
20	0,472	0,361	Valid
21	0,441	0,361	Valid
22	0,269	0,361	Tidak Valid
23	0,791	0,361	Valid
24	0,707	0,361	Valid
25	0,814	0,361	Valid
25	0,732	0,361	Valid
27	0,501	0,361	Valid
28	0,416	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 3.6 di atas, diperoleh data dari 28 item pernyataan yang terdapat pada variabel X yaitu Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* hasilnya adalah 26 item pernyataan **valid** dan 2 item pernyataan **tidak valid**. Item nomor 1 dan 22 dinyatakan tidak valid, sehingga 2 item tersebut dihilangkan atau dihapus dan tidak dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data. Sedangkan terdapat 26 item pernyataan lainnya dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data.

3.4.2.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y

Uji validitas instrumen ini dilakukan kepada 30 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Variabel Y pada penelitian ini adalah Pengaruh Citra Perpustakaan yang terdiri dari 17 butir pernyataan. Item-item yang valid dan tidak valid dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut:

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Citra Perpustakaan)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,774	0,361	Valid
2	0,697	0,361	Valid
3	0,692	0,361	Valid
4	0,742	0,361	Valid
5	0,837	0,361	Valid
6	0,799	0,361	Valid
7	0,740	0,361	Valid
8	0,811	0,361	Valid
9	0,840	0,361	Valid
10	0,828	0,361	Valid
11	0,763	0,361	Valid
12	0,758	0,361	Valid
13	0,673	0,361	Valid
14	0,754	0,361	Valid

15	0,781	0,361	Valid
16	0,667	0,361	Valid
17	0,693	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 3.6 di atas, diperoleh data dari 17 item pernyataan yang terdapat pada variabel Y yaitu Citra Perpustakaan hasilnya adalah 17 item pernyataan dinyatakan **valid**, sehingga semua item pernyataan pada variabel Y dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data.

3.4.3. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas mampu mengetahui sejauh mana suatu instrumen tetap konsisten. Menurut Siregar (2013, hlm. 55) “relibilitas menunjuk pada suatu adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula”.

Nilai realibilitas dapat ditentukan dengan menentukan nilai koefisien realibilitas. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* untuk menyatakan instrumen tersebut dipercaya atau reliabel. Berikut merupakan rumus *Alpha Cronbach*:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

(Siregar, 2013, hlm. 58)

Keterangan:

r_{11} = Koefisien relibilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

3.4.3.1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X

Berikut merupakan hasil perhitungan uji reliabilitas variabel X yaitu Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics Version 23*. Hasilnya terdapat pada tabel 3.8 berikut:

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X (Pengaruh Customer Relationship Management)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,931	28

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa nilai *alpha* sebesar 0,931. Sedangkan nilai r_{tabel} untuk $n = 100$ dengan taraf signifikansi 5% adalah 0,139. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $alpha = 0,931 > r_{tabel} = 0,139$. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa setiap item pada variabel X yang disebarkan kepada responden adalah **reliabel** (dapat dipercaya) sebagai alat pengumpul data.

3.4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y

Berikut merupakan hasil perhitungan uji reliabilitas variabel Y yaitu Citra Perpustakaan dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics Version 23*. Hasilnya terdapat pada tabel 3.9 berikut:

Tabel 3.7

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y (Citra Perpustakaan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,950	17

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa nilai *alpha* sebesar 0,950. Sedangkan nilai r_{tabel} untuk $n = 100$ dengan taraf signifikansi 5% adalah 0,139. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $alpha = 0,950 > r_{\text{tabel}} = 0,139$. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa setiap item pada variabel Y yang disebarkan kepada responden adalah **reliabel** (dapat dipercaya) sebagai alat pengumpul data.

3.5 Prosedur Penelitian

Tahapan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan Rancangan Penelitian

Pada tahap pertama, peneliti membuat rancangan penelitian yang dimulai dari menentukan atau memilih masalah yang jelas, melakukan studi pendahuluan, merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, memilih pendekatan, serta menentukan variabel dan sumber data (populasi dan sampel).

2. Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap kedua, peneliti mulai menentukan dan menyusun instrumen penelitian, pengujian instrumen, mengumpulkan data, menganalisis data, serta menarik kesimpulan.

3. Pembuatan Laporan Penelitian

Pada tahap ketiga, peneliti membuat laporan penelitian sesuai dengan data yang telah didapatkan. Pembuatan laporan penelitian ini berdasarkan pada pedoman penulisan karya ilmiah sebagai pedoman dalam menyusun laporan. Adapun bentuk laporan penelitian ini yaitu berupa skripsi.

3.6 Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian langkah yang dilakukan oleh peneliti selanjutnya adalah melakukan analisis data. Proses analisis data yang dilakukan peneliti bermaksud untuk mengelompokkan serta menyajikan data

agar dapat melakukan pengujian hipotesis. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif dalam menganalisis data.

Menurut Sugiyono (2015, hlm. 254-255) “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”.

Analisis data ini bertujuan untuk menyederhanakan keseluruhan data yang telah terkumpul agar dapat disusun dan disajikan dengan sistematis, kemudian langkah selanjutnya yaitu mengolah dan menafsirkan data yang telah terkumpul sebelumnya.

3.6.1. Prosedur Pengolahan Data

Prosedur pengolahan data setelah data diperoleh melalui pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data. Menurut Siregar (2013, hlm. 86-88) pengolahan data kuantitatif dilakukan dengan:

a. Editing

Proses *editing* dilakukan untuk memeriksa atau mengecek data yang telah terkumpul agar peneliti dapat mengoreksi kesalahan-kesalahan maupun kekurangan data di lapangan. Di dalam proses *editing*, peneliti perlu memperhatikan pengambilan sampel, kejelasan data, kelengkapan isian, dan keserasian jawaban.

b. Coding

Proses *coding* dilakukan untuk memberi kode tertentu pada setiap data dengan kategori yang sama. Pemberian kode tersebut dapat berupa angka atau huruf agar dapat membedakan antara data yang akan dianalisis.

c. Tabulasi

Proses tabulasi dilakukan untuk menempatkan data ke dalam bentuk tabel yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis. Tabel-tabel yang telah terisi data tersebut bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam proses analisis data.

3.6.2. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan teknik analisis data dan pengujian hipotesis maka perlu memperhatikan jenis data yang diperoleh dalam pengumpulan di lapangan. Jenis data yang terkumpul pada penelitian ini merupakan jenis data ordinal. Analisis regresi linier sederhana membutuhkan jenis data interval, maka dari itu perlu adanya perubahan data ordinal menjadi data interval dengan bantuan *Method of Successive Interval (MSI)* serta transformasi data menggunakan *Microsoft Office Excel*. Setelah menjadi data interval, kemudian dapat dilakukan uji normalitas, uji linieritas, uji regresi linier sederhana, dan uji hipotesis.

3.6.2.1. Uji Normalitas

Normal tidaknya suatu data dapat dibuktikan melalui uji normalitas. Sebelum pengujian hipotesis penelitian, uji normalitas bertujuan untuk mengetahui pengujian statistik yang akan digunakan. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan bantuan *IBM SPSS Statistics Version 23* melalui uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila data yang diperoleh berdistribusi normal ($Sig > \alpha$), maka digunakan statistik parametris. Sedangkan apabila data yang diperoleh tidak normal ($Sig < \alpha$), maka digunakan statistik non parametris. Pada penelitian ini nilai *alpha* (α) yang digunakan adalah 0,05 dengan tingkat kepercayaan 95%.

3.6.2.2. Persentasi Perolehan Skor

Untuk memudahkan dalam menganalisis data yang telah diperoleh dari responden, kemudian data tersebut ditabulasikan sesuai jawaban responden ke dalam tabel dan dihitung persentasinya untuk dapat dianalisis.

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase skor

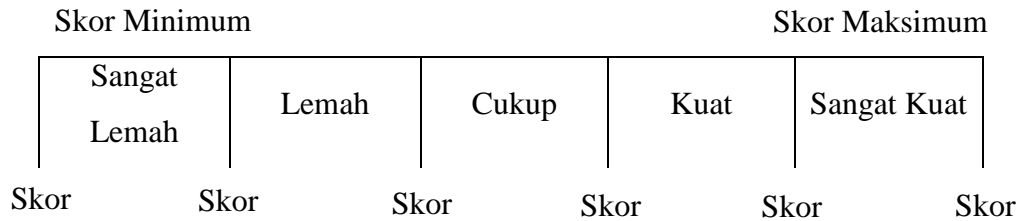
f = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *rating scale* dalam menganalisis data responden. Menurut Riduwan (2013, hlm. 20) “*rating scale* yaitu data mentah yang didapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif”. Adapun rumus *rating scale* adalah sebagai berikut:

- a. Nilai indeks minimum = Skor minimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
- b. Nilai indeks maksimum = Skor maksimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
- c. Interval = Nilai maksimum – nilai minimum
- d. Jarak interval = Interval : jenjang
- e. Persentase skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

Kemudian data tersebut disajikan dalam kategori grafik sebagai berikut:



Grafik 3.1 Hasil Perhitungan Data Berupa Data Interval

(Riduwan, 2013, hlm. 15)

Setelah menganalisis data menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, maka selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.

3.6.2.3. Uji Linieritas

Uji linieritas secara umum bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang linier yang signifikan antara variabel dependen dengan variabel independen. Uji linieritas merupakan syarat untuk menghitung nilai regresi linier sederhana. Untuk mengetahui adanya hubungan yang linier antara dua variabel maka peneliti menggunakan pengolah data *IBM SPSS Statistics Version 23*.

Hasil uji linieritas terletak pada hasil nilai signifikansi dari *Deviation from Linearity* yang tersaji dalam tabel anova hasil pengujian regresi linier. Jika nilai *Sig. Deviation from Linearity* $> 0,05$ maka terdapat hubungan linier anatar kedua variabel. Sedangkan jika nilai *Sig. Deviation from Linearity* $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel.

3.6.2.4. Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam menguji hipotesis, peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh

antara variabel X (*Customer Relationship Management*) terhadap variabel Y (Citra Perpustakaan) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

(Siregar, 2013, hlm. 284)

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a dan b = konstanta

3.6.2.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan pengujian keberartian regresi (uji F), pengujian koefisien regresi (uji t), dan pengujian determinasi.

3.6.2.5.1. Pengujian Keberartian Regresi (Uji F)

Pengujian keberartian regresi (uji F) dilakukan setelah pengujian regresi linier sederhana. Uji F dilakukan untuk mengetahui keberartian arah regresi (b) dengan taraf keberartian sebesar 5%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{S_{Reg}^2}{S_{Res}^2}$$

(Soemantri & Muhidin, 2006, hlm. 246)

Setelah mengetahui nilai F, selanjutnya peneliti membandingkan dengan nilai F_{tabel} . Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi tersebut berarti. Sedangkan apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$,

maka regresi tersebut tidak berarti. Peneliti menggunakan *IBM SPSS Statistics Version 23* untuk memudahkan dalam proses perhitungan.

Kriteria keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

3.6.2.5.2. Pengujian Koefisien Regresi (Uji t)

Pengujian koefisien regresi (uji t) digunakan untuk mencari makna pengaruh variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen). Peneliti menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics Version 23* untuk memudahkan dalam proses pengambilan kesimpulan. Perhitungan uji t menggunakan rumus sebagai berikut:

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

(Siregar, 2013, hlm. 286)

Keterangan:

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Dengan kaidah pengujian sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

3.6.2.5.3. Pengujian Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi yang diberikan variabel X terhadap variabel Y, maka diperlukan pengujian koefisien determinasi. Peneliti menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics Version 23* untuk memudahkan dalam proses pengambilan kesimpulan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

(Riduwan, 2012, hlm. 76)

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinan

r = Nilai koefisien korelas

