

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian menurut tingkat eksplanasi, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif. Sebagaimana dikemukakan oleh Siregar (2015, hlm. 7) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau penghubungan dengan variabel yang lain”. Metode deskriptif ini dipergunakan guna menyajikan dan menganalisa data yang hasilnya bermakna dan komunikatif dalam menjelaskan fenomena. Adapun pendekatan yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya dengan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/ statistik (Sugiyono, 2016).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang tercakup dalam metode *WebQual* 4.0, yaitu :

1. *Usability* (Kegunaan).

Kualitas *usability* meliputi kemudahan untuk dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk dinavigasi, mudah untuk dipergunakan, memiliki tampilan menarik, desainnya sesuai dengan jenis situs, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date* , informasi yang relevan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format yang sesuai.

3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi dan Kualitas Layanan)

Kualitas dimensi ini meliputi memiliki reputasi yang baik, kemampuan memberi rasa aman dalam transaksi, terjaganya informasi pribadi,

menciptakan perasaan emosional lebih personal, memberikan ruang untuk komunitas, mampu memberi keyakinan janji yang disampaikan ditepati.

### **3.1.1 Partisipan**

Penelitian memerlukan informasi yang akurat dan relevan. Untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam penelitian, peneliti perlu mendapatkan informasi langsung dari sumber atau informan yang secara langsung terlibat dalam objek penelitian. Partisipan dalam penelitian dapat memberikan keterangan serta kelancaran dalam proses penelitian berlangsung.

Partisipan didalam penelitian ini ialah Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung (POLBAN) sebagai pemustaka terdaftar sebagai anggota Perpustakaan POLBAN dimana diberikan angket sebagai pengumpulan informasi. Selain itu partisipan lainnya adalah Kepala Perpustakaan dan Pustakawan Perpustakaan POLBAN yang dalam hal ini diwawancara untuk menambah informasi terkait penelitian ini.

## **3.2 Populasi dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Populasi merupakan jumlah keseluruhan berasal dari objek ataupun subjek penelitian dan kemudian akan ditarik sebuah simpulan. Cakupan populasi sangat luas dan tidak hanya terdiri atas manusia.. Sebagai sumber data, populasi ditentukan sendiri oleh peneliti. Berdasarkan paparan tersebut dapat diketahui bahwa populasi dari penelitian ini ialah Mahasiswa POLBAN sebagai pemustaka yang memanfaatkan Perpustakaan POLBAN.

### **3.2.1 Sampel**

Sampel adalah bagian yang mewakili populasi dan memiliki karakteristik serta ciri tertentu untuk diteliti. Sementara itu, yang menjadi sampel penelitian ini adalah mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota Perpustakaan POLBAN yang tertera pada Tabel 3.1 dibawah ini:

**Tabel 3.1**  
Jumlah Mahasiswa Anggota Perpustakaan POLBAN

No	Jurusan	Jumlah
1	Teknik Sipil	582
2	Teknik Mesin	551
3	Teknik Refigerasi dan Tata Udara	290
4	Teknik Konversi Energi	295
5	Teknik Elektro	659
6	Teknik Kimia	476
7	Teknik Komputer dan Informatika	298
8	Akuntansi	728
9	Administrasi Niaga	518
10	Bahasa Inggris	165
11	Program Magister	120
	Jumlah	4682

(Sumber: Data Mahasiswa Anggota Perpustakaan POLBAN 2018)

Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Taro Yamane karena populasi sudah diketahui dengan tingkat presisi (ketepatan) 10 % atau 0,1. Rumus tersebut adalah sebagai berikut ini.

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

(Sumber : Riduwan, 2014, hlm. 65)

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi      $d^2$  = Presisi yang ditetapkan

Mengacu pada rumus tersebut, sampel pada penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut.

$$n = \frac{4682}{4682 (0,1)^2 + 1} = \frac{4682}{4682 (0,01) + 1} = \frac{4682}{47,82} = 97,90$$

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 97,90 lalu dibulatkan menjadi 98. Hasil perhitungan tersebut mengartikan bahwa jumlah responden didalam penelitian ini sebanyak 98 orang mahasiswa POLBAN.

Sampel digunakan dalam penelitian karena mengingat populasi memiliki jumlah yang terlalu banyak. Populasi tidak selalu memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Oleh sebab itu dibuatlah sampel yang dapat ditentukan melalui teknik pengambilan sampel. Teknik *sampling* adalah metode dalam menentukan sampel yang representatif dari suatu populasi. Teknik *sampling* yang digunakan didalam penelitian ini ialah *proportionate stratified random sampling*, “teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional “ (Sugiyono, 2016, hlm. 120).

Adapun penentuan jumlah sampel 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 Mahasiswa Anggota Perpustakaan POLBAN.

**Tabel 3.2**  
Penentuan Sampel per Jurusan

No	Jurusan	Sub Populasi	Sampel
1	Teknik Sipil	582	12
2	Teknik Mesin	551	12
3	Teknik Refigerasi dan Tata Udara	290	6
4	Teknik Konversi Energi	295	6
5	Teknik Elektro	659	14
6	Teknik Kimia	476	10
7	Teknik Komputer dan Informatika	298	6
8	Akuntansi	728	15
9	Administrasi Niaga	518	11
10	Bahasa Inggris	165	3
11	Program Magister	120	3
	Jumlah	4682	98

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Oleh Peneliti)

### 3.3 Instrumen Penelitian

#### 3.3.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian diartikan sebagai alat yang digunakan untuk memperoleh data didalam penelitian. Adapun data yang dihasilkan dari instrumen adalah berupa angka-angka yang dapat dianalisis berdasarkan

prosedur yang sistematis. Jumlah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian mengacu kepada variabel yang diteliti.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner (angket) untuk mengumpulkan data primer dan dibantu metode wawancara serta observasi untuk pengumpul data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuisisioner (angket)

Didalam penelitian ini, angket sebagai alat pengumpul data adalah butir-butir pernyataan yang dirancang sebanyak 44 butir. Umumnya angket terdiri dari dua jenis yaitu angket terbuka (tidak berstruktur) dan angket tertutup (berstruktur). Angket yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah angket tertutup. Angket tertutup berupa pernyataan yang sudah disediakan alternatif jawabannya sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawabannya. Responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban yang menurutnya sesuai dengan pendapatnya.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dipakai guna memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Adapun dalam penelitian ini digunakan wawancara terpimpin dimana pertanyaan yang diajukan menurut daftar pertanyaan yang telah disusun. Dalam melaksanakan wawancara dibutuhkan pedoman sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian yang menggambarkan garis besar masalah yang akan ditanyakan. Pedoman wawancara bagi kepala perpustakaan dan pustakawan terlampir.

c. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati langsung bagaimana kondisi yang terjadi di lapangan pada saat situs web [elib.polban.ac](http://elib.polban.ac) berjalan dan digunakan oleh pemustaka berdasarkan area pengukuran dari metode *WebQual* 4.0. Observasi yang digunakan ialah observasi terstruktur dimana mengacu pada panduan atau daftar *checklist* untuk mengetahui

aspek yang diamati dan memudahkan peneliti dalam proses pengamatan di lapangan. Maka dari itu dibutuhkan pedoman observasi yang terlampir dalam penelitian ini.

Instrumen dibuat berlandaskan pada variabel yang diteliti ialah metode *WebQual 4.0* yang memiliki tiga dimensi utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Indikator dan tingkat pengukuran tersebut akan menjadi acuan dalam pembuatan pernyataan pada instrumen penelitian.

Untuk mendapatkan hasil yang memuaskan, penulis perlu menyusun kisi-kisi instrumen penelitian seperti yang terlihat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3**  
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No. item
<i>WebQual 4.0</i>	Kegunaan ( <i>Usability</i> )	• Situs mudah dipelajari untuk dioperasikan	1,2
		• Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	3,4
		• Situs mudah dinavigasi	5,6
		• situs mudah digunakan	7,8
		• Situs memiliki tampilan yang menarik	9,10
		• Desainnya sesuai dengan jenis situs	11,12
		• Situs tersebut mengandung kompetensi	13,14
		• Situs ini menciptakan pengalaman positif	15,16
	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	• Memberikan informasi yang akurat	17,18
		• Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	19,20
		• Memberikan informasi yang tepat waktu	21,22
		• Menyediakan informasi yang relevan	23,24
		• Memberikan informasi yang mudah dimengerti	25,26
		• Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	27,28
		• Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	29
	Kualitas Interaksi Pelayanan ( <i>Service Interaction Quality</i> )	• Memiliki reputasi yang baik	30,31
		• Aman untuk melakukan transaksi	32,33
		• Informasi pribadi terasa aman	34,35
		• Situs memberikan ruang untuk personalisasi	36,37
		• Situs memberikan ruang untuk komunitas	38,39
		• Mudah berkomunikasi dengan organisasi	40,41
• Barang / jasa disampaikan seperti yang dijanjikan	42,43		
Keseluruhan ( <i>Overall Impression</i> )	• Keseluruhan tampilan situs <i>Web</i>		

(Sumber : Barnes dan Vidgen, 2003 dan Konstruksi Peneliti)

Berdasarkan kisi-kisi instrumen tersebut, pertanyaan yang dijawab oleh responden akan mendapat nilai sesuai dengan alternatif jawaban yang

bersangkutan. Skala penilaian jawaban angket yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala ordinal dengan menggunakan lima kategori dari Likert yang dimodifikasi menjadi empat kategori sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sugiyono mengungkapkan (2016, hlm.134) “skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala likert yang digunakan dimodifikasi menjadi empat kategori untuk memudahkan peneliti dalam menentukan arah jawaban responden setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan, lalu diberi bobot nilai satu sampai empat seperti pada Tabel 3.4 berikut ini.

**Tabel 3.4**  
Bobot Nilai pada Skala Likert

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

(Sumber : Siregar, 2015 dan modifikasi peneliti)

### 3.3.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah cara yang digunakan untuk melihat valid tidaknya sebuah instrumen penelitian. Instrumen penelitian dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yaitu jumlah tiap skor butir dengan rumus *Pearson Product Moment*.

$$r_{hitung} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Sumber : Riduwan, 2014, hlm. 110)

Keterangan :

$r_{hitung}$  = Koefisien korelasi

X = Jumlah skor item

Y = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

Berdasarkan hasil hitungan rumus tersebut, butir-butir soal yang valid dan tidak valid akan terlihat. Soal yang valid akan digunakan pada instrumen untuk diberikan kepada responden. Sementara soal yang tidak valid, dilakukan tindak lanjut berupa dihilangkan/ diperbaiki.

Instrumen yang akan diuji memiliki 44 butir pertanyaan angket. Perhitungan yang dilakukan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics Version 25* dan *Microsoft Office Excel*, lalu diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang tertera pada Tabel 3.5.

**Tabel 3.5**

Hasil Uji Validitas Analisis Penggunaan Metode *WebQual 4.0* pada Web Perpustakaan

No. Item	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Valid/ Tidak Valid	Keterangan
1	0.519	0.349	Valid	
2	0.710	0.349	Valid	
3	0.555	0.349	Valid	
4	0.649	0.349	Valid	
5	0.706	0.349	Valid	
6	0.532	0.349	Valid	
7	0.580	0.349	Valid	
8	0.739	0.349	Valid	
9	0.512	0.349	Valid	
10	0.408	0.349	Valid	
11	0.552	0.349	Valid	
12	0.734	0.349	Valid	
13	0.400	0.349	Valid	
14	0.232	0.349	Tidak Valid	Revisi
15	0.714	0.349	Valid	
16	0.667	0.349	Valid	
17	0.688	0.349	Valid	
18	0.522	0.349	Valid	
19	0.097	0.349	Tidak Valid	Revisi
20	0.489	0.349	Valid	
21	0.547	0.349	Valid	
22	0.468	0.349	Valid	
23	0.672	0.349	Valid	
24	0.691	0.349	Valid	
25	0.731	0.349	Valid	
26	0.707	0.349	Valid	
27	0.371	0.349	Valid	
28	0.081	0.349	Tidak Valid	Revisi
29	0.495	0.349	Valid	
30	0.221	0.349	Tidak Valid	Dihilangkan
31	0.561	0.349	Valid	
32	0.557	0.349	Valid	
33	0.691	0.349	Valid	
34	-0.062	0.349	Tidak Valid	Revisi
35	0.495	0.349	Valid	
36	-0.097	0.349	Tidak Valid	Revisi
37	0.523	0.349	Valid	
38	0.411	0.349	Valid	
39	0.373	0.349	Valid	
40	0.191	0.349	Tidak Valid	Revisi
41	0.262	0.349	Tidak Valid	Revisi

42	0.442	0.349	Valid
43	0.504	0.349	Valid
44	0.583	0.349	Valid

(Sumber : Hasil Perhitungan dengan *IBM SPSS Statistic 25*)

Keputusan pengujian validitas instrumen adalah :

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

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data bahwa dari 44 butir soal pada angket penelitian ini terdapat delapan butir soal yang dinyatakan tidak valid, artinya delapan butir soal tersebut tidak dapat digunakan sebagai alat pengumpul data sehingga dilakukan *treatment* berupa revisi pernyataan. Butir soal yang revisi tersebut yaitu 14, 19, 28, 34, 36, 40 dan 41. Adapun butir soal no. 30 dihilangkan karena tidak valid dan pernyataan yang lain sudah mewakili indikator dari pernyataan tersebut. Disamping itu, 36 butir soal yang dinyatakan valid dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

### 3.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sama halnya dengan uji validitas, digunakan untuk menguji instrumen yang akan diberikan kepada responden. Jika uji validitas digunakan untuk melihat kemampuan instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur, uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kemampuan instrumen yang jika digunakan beberapa kali akan tetap menghasilkan data yang konsisten.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *alpha*. Menurut Siregar (2015, hlm. 57) “teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-3 dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap”. Penelitian ini menggunakan angket dan melihat jawaban responden berdasar penilaian maka rumus ini digunakan dalam penelitian ini. Rumus metode *alpha* adalah sebagai berikut ini.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

(Sumber : Riduwan, 2014, hlm. 125)

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pertanyaan (soal)

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma t^2$  = Varians total

Berikut hasil pengolahan perhitungan reliabilitas instrument dengan metode *alpha* yang dibantu dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 25* yang tertera dalam table 3.6 dibawah ini.

**Tabel 3.6**

*Reliability Statistics*

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>0.922</b>	44

(Sumber : Hasil Perhitungan dengan *IBM SPSS Statistic 25*)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 25* diketahui bahwa koefisien nilai *alpha* dari 44 butir soal adalah 0.922. Selanjutnya sebagaimana ketentuan yang berlaku, bahwa sebuah angket dinyatakan reliabel jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  dari  $n=32$  dengan  $\alpha = 5\%$  adalah 0,349, dan diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan skor  $0.922 > 0.349$ . Demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir soal dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

### 3.4 Prosedur Penelitian

Istilah tahapan atau langkah-langkah penelitian pada umumnya sering disebut dengan prosedur penelitian. Prosedur penelitian merupakan urutan

Muhamad Sukron Bashori, 2018

*Analisis Penggunaan Metode WebQual 4.0 Pada Web Perpustakaan*

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

atau langkah-langkah yang harus dilalui oleh seorang peneliti. Menurut Misbahuddin dan Iqbal (2014, hlm. 18) secara umum terdapat tiga urutan yang harus dilalui peneliti ialah sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan Penelitian

Perencanaan penelitian adalah tahapan pertama yang harus dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian. Dalam tahap ini, segala hal yang berkaitan dengan penelitian dipersiapkan, seperti pemilihan judul, perumusan masalah, dan hipotesis.

#### 2. Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian adalah tahapan ketika sebuah penelitian sedang berlangsung. Dalam tahap ini dilakukan proses pengumpulan data, analisis data, dan penarikan simpulan.

#### 3. Penulisan Laporan Penelitian

Penulisan laporan penelitian merupakan tahap terakhir dari sebuah penelitian. Dalam tahap ini, peneliti akan menuangkan hasil penelitian yang telah dilakukan kedalam sebuah bentuk laporan penelitian.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tahapan-tahapan yang harus dilalui secara umum oleh peneliti ialah perencanaan penelitian yang meliputi pemilihan judul, perumusan masalah, dan hipotesis. Kemudian pelaksanaan penelitian yang meliputi proses pengumpulan data, analisis data, dan penarikan simpulan. Setelah itu, yang terakhir adalah penulisan laporan penelitian berupa penuangan hasil penelitian dalam bentuk laporan penelitian.

### 3.5 Analisis Data

#### 3.5.1 Tahap-tahap Analisis

Setelah data terkumpul yang berasal dari hasil pengumpulan data, lalu dilakukan analisis data sesuai dengan tahap dan teknik dalam penelitian. Arikunto (2010) menjelaskan tahap-tahap analisis data dalam penelitian sebagai berikut :

##### 1. Persiapan

Kegiatan dalam tahap persiapan antara lain :

- a. Mengecek nama dan kelengkapan identitas pengisi;

**Muhamad Sukron Bashori, 2018**

*Analisis Penggunaan Metode WebQual 4.0 Pada Web Perpustakaan*

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

- b. Mengecek kelengkapan data, artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data termasuk kelengkapan lembaran instrumen;
- c. Mengecek macam isian data, jika di dalam instrumen terdapat data yang tidak dihendaki peneliti maka item perlu didrop.

## 2. Tabulasi

Klasifikasi analisis data sebagai berikut :

- a. Tabulasi data;
- b. Penyimpulan data;
- c. Analisis data untuk tujuan penarikan kesimpulan.

Termasuk ke dalam kegiatan tabulasi ini antara lain :

- a. Memberikan skor (*scoring*) terhadap item-item yang perlu diberi skor;
- b. Memberikan kode terhadap item yang diberikan skor;
- c. Mengubah jenis data, disesuaikan atau dimodifikasi dengan teknik analisis yang akan digunakan;
- d. Memberikan kode (*coding*) dalam hubungan dengan pengolahan data jika akan menggunakan komputer. Dalam hal ini pengolahan data memberikan kode pada semua variabel, kemudian mencoba menentukan tempatnya di dalam *coding sheet (coding form)*.

### 3.5.1 Teknik Analisis Data

Dalam menafsirkan besar persentase yang diperoleh dari tabulasi data, digunakan penilaian menurut Asogwa dkk. (2015) yaitu *five point service performance scale* sebagai berikut :

**Tabel 3.7**

Persentase Penafsiran Data

No.	<i>Performance scale (%)</i>	<i>Judgement</i>	<i>Action required</i>
1	0-20	<i>Very poor</i>	<i>Urgent attention</i>
2	21-40	<i>Poor</i>	<i>Serious attention</i>
3	41-60	<i>Average</i>	<i>More improvement</i>

4	61-80	<i>Good</i>	<i>Steady maintenance</i>
5	81-100	<i>Excellent</i>	<i>Continuous sustenance</i>

(Sumber : Asogwa dkk., 2015)

Untuk menganalisis data, indikator yang mendapat skor 0-20 persen dinilai negatif, oleh karena itu dianggap sebagai fasilitas atau layanan dengan kinerja yang sangat buruk dan membutuhkan perhatian mendesak. Indikator dengan skor 21-40 persen juga dinilai negatif atau kinerja buruk dan membutuhkan peningkatan yang lebih besar, dan indikator dengan skor 41-60 persen dinilai cukup positif atau kinerja rata-rata dan diperlukan perbaikan di sini. Di sisi lain, skor antara 61-80 persen adalah tanda positif dan dinilai sebagai kinerja yang baik bagi pengguna dan membutuhkan peningkatan yang stabil untuk pindah ke tingkat berikutnya. Indikator yang memiliki skor 81-100 persen dianggap telah mencapai kapasitas penuh atau tingkat kinerja tertinggi, oleh karena itu membutuhkan anggaran berkelanjutan untuk mempertahankan standarnya.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik, dimana dalam penelitian ini digunakan statistik *inferensial* karena peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi. Adapun dalam menjawab hipotesis deksriptif dalam penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji normalitas guna memenuhi asumsi untuk dapat dilanjutkan pada uji hipotesis.

### 3.5.2 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah teknik yang dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu sampel. Data yang dianalisis harus berdistribusi normal, hal ini merupakan asumsi yang perlu dipenuhi untuk dapat dilanjutkan pada uji hipotesis dengan statistik parametris. Statistik parametris digunakan untuk menganalisis data interval dan rasio (Sugiyono, 2016). Sehubungan dengan hal itu maka penelitian ini menggunakan statistik parametris. Maka uji normalitas data dilakukan dalam penelitian ini.

Pengujian dilakukan dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version*

25 dengan acuan rumus *Shapiro-Wilk* karena rumus ini valid pada sampel 7-

**Muhamad Sukron Bashori, 2018**

*Analisis Penggunaan Metode WebQual 4.0 Pada Web Perpustakaan*

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

2000 serta digunakan pada data berskala *interval* dan *ratio*. Hasil pengujian dikatakan normal apabila  $Sig > \alpha$ , sedangkan taraf signifikan yang dipilih dalam pengujian ini ialah 0,05 atau tingkat kepercayaan 95%.

### 3.5.3 Uji Hipotesis

Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif dimana berkenaan dengan variabel mandiri. Uji hipotesis deskriptif dilakukan dengan statistik parametris, untuk melihat dugaan terhadap nilai dalam satu sampel (unit sampel) (Sugiyono, 2016). Untuk menguji hipotesis deskriptif satu variabel (univariabel) jika data berbentuk *interval* atau *ratio*, maka digunakan *t-test satu sampel*. Maka dari itu rumus yang digunakan adalah *t-test satu sampel* seperti dibawah ini.

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

(Sumber : Riduwan, 2014, hlm. 159)

Keterangan :

- $t_{hitung}$  : nilai t yang dihitung
- $\bar{x}$  : nilai rata-rata
- $\mu_0$  : nilai yang dihipotesiskan
- $s$  : simpangan baku sampel
- $n$  : jumlah anggota sampel

Selanjutnya menentukan kaidah pengujian dengan menentukan taraf signifikansinya yaitu ( $\alpha=0,05$ ),  $dk= n-1$  dan kriteria pengujian dari jenis pengujian *t-test satu sampel*. Adapun jenis pengujian yang digunakan ialah uji pihak kanan dengan kriteria jika  $+ t_{tabel} \geq t_{hitung}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

