

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah rencana dalam penelitian yang sistematis, agar segala pertanyaan permasalahan dapat terjawab secara koheren dan logis. Sejalan dengan pendapat Duli (2019, hlm. 30), desain penelitian adalah pengaturan syarat-syarat pengumpulan dan analisis data yang bertujuan untuk mengaitkan tujuan penelitian dengan prosedur penelitian. Oleh karena itu dalam sebuah penelitian dibutuhkan desain penelitian sebagai rencana sebelum pada tahap pelaksanaan penelitian.

Penelitian mengenai analisis kualitas layanan *e-resources* perpustakaan menggunakan *e-s-qual* untuk mengetahui kepuasan pemustaka dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Karena fokus pada penelitian kuantitatif adalah mengumpulkan data dan melakukan generalisasi untuk menjelaskan fenomena khusus yang dialami oleh populasi.

Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Menurut Bungin (2017, hlm. 35) penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul dalam populasi penelitian. Dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif maka penelitian ini memperoleh analisis mengenai kualitas layanan *e-resources* perpustakaan menggunakan *e-s-qual* untuk mengetahui kepuasan pemustaka Perpustakaan UPI.

#### 3.2. Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah pengguna *e-resources* perpustakaan UPI yang menggunakan MyLoft. MyLoft adalah aplikasi remote akses dan *multi layer search* untuk seluruh sumber *e-resources* yang dilanggan Perpustakaan UPI, sehingga proses pencarian informasi dapat dilakukan dalam satu portal. Tidak hanya untuk itu, MyLoft juga dapat berguna bagi penggunaanya dalam mengelola referensi sesuai kebutuhan pribadi (Santika, 2020, hlm. 3).

Partisipan tersebut akan menjadi responden dalam penelitian ini, karena dianggap sebagai pemustaka yang sudah mengetahui dan pernah mengakses layanan *e-resources* perpustakaan UPI. Maka dari itu, partisipan yang dipilih sesuai dengan topik penelitian

yaitu analisis kualitas layanan *e-resources* perpustakaan menggunakan *e-s-qual* untuk mengetahui kepuasan pemustaka.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015, hlm. 297) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang telah ditetapkan oleh penulis dengan kualitas dan karakteristik tertentu untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Menurut Kurniawan (2018, hlm. 282) populasi merupakan seluruh responden yang sudah diidentifikasi memiliki sifat umum, untuk dipakai oleh penulis sebagai sumber informasi yang lebih spesifik.

Adapun populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna *e-resources* perpustakaan UPI yang menggunakan MyLoft sebanyak 988 orang.

Tabel 3.1  
Pengguna Myloft Perpustakaan UPI

BULAN	JUMLAH
November 2020	101
Desember 2020	20
Januari 2021	39
Februari 2021	66
Maret 2021	36
April 2021	152
Mei 2021	59
Juni 2021	74
Juli 2021	64
Agustus 2021	43
September 2021	210
Oktober 2021	92
November 2021	32
<b>TOTAL</b>	<b>988</b>

Sumber: Perpustakaan UPI

#### 3.3.2. Sampel

Menurut Kurniawan (2018, hlm. 285) sampel adalah bagian dari populasi yang berjumlah sangat banyak untuk mewakili atau representasi dari populasi itu sendiri. Sampel ini berguna untuk memudahkan kegiatan penelitian dalam hal menghemat waktu, biaya, dan tenaga, karena kecil kemungkinan untuk meneliti seluruh populasi

(sensus). Mengingat jumlah populasi penelitian yang besar, maka penulis membatasi jumlah populasi untuk dijadikan sampel dengan cara menggunakan teknik *probability sampling*. Sugiyono (2013, hlm. 82) menjelaskan *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang setiap anggotanya memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai anggota sampel dari sebuah populasi.

Untuk menentukan sampel penelitian Abdurahman, Muhidin, dan Soemantri (2011, hlm. 145) memaparkan prosedur penarikan sampel sebagai berikut:

- 1) Menentukan populasi target

Pada penelitian ini, penulis menentukan populasi target adalah pengguna *e-resources* perpustakaan UPI yang menggunakan MyLoft Perpustakaan UPI.

- 2) Membuat kerangka sampling
- 3) Menentukan ukuran sampel

Agar mendapatkan banyaknya sampel diantara populasi target yang telah ditentukan, penulis menentukan ukuran sampel dengan menggunakan Rumus Slovin sehingga diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan. Rumus tersebut yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah seluruh populasi

e = toleransi error (10%)

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{988}{1 + 988(0,1)^2}$$

$$n = \frac{988}{1 + 9,88}$$

$$n = \frac{988}{10,88}$$

$n = 90,808$  dibulatkan menjadi 91 orang

Dari perhitungan di atas, maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 91 orang.

- 4) Menentukan teknik dan rencana pengambilan sampel  
 Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengambil sampel adalah dengan cara *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang ada secara acak tanpa memperhatikan strata. Cara yang digunakan ialah dengan melakukan *random table* atau tabel acak di *Microsoft Excel 2019*.
- 5) Melakukan pengambilan sampel  
 Untuk memperoleh sampel sebanyak 91 orang dari jumlah populasi 988 orang digunakan cara *random table* di *Microsoft Excel 2019*.

### 3.4. Instrumen Penelitian

Menurut Sukarnyana dalam Kurniawan (2018, hlm. 112) instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk mendapatkan atau mengumpulkan data secara sistematis dalam mencari pemecahan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Jadi, instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data secara akurat, selanjutnya data tersebut diolah, dianalisa, dan disajikan secara sistematis dan objektif untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian sehingga didapat data yang akurat. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup, yang artinya responden diharuskan memilih salah satu jawaban dari alternatif pilihan jawaban yang telah disediakan.

Skala pengukuran dalam instrumen penelitian menggunakan skala likert sehingga data penelitian dapat dijelaskan dalam bentuk angka. Skala likert yang terdapat pada penelitian ini terbagi menjadi empat kategori dengan nilai satu sampai empat. Penulis memilih menggunakan empat agar meniadakan jawaban netral dari responden.

Tabel 3.2  
Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2

Sangat Tidak Setuju	1
---------------------	---

Selanjutnya, penulis terlebih dahulu membuat kisi-kisi instrumen penelitian sebagai acuan kuesioner. Kisi-kisi instrumen disusun berdasarkan dimensi yang terdapat dalam *electronic service quality* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *e-resources* perpustakaan. Pengukuran kualitas layanan *e-resources* perpustakaan untuk mengetahui kepuasan pemustaka dalam kuesioner penelitian ini mencakup dua kriteria, yaitu:

- 1) Perpustakaan ideal yaitu bagian untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang menunjukkan ekspektasi Anda terhadap layanan *e-resources* dari suatu perpustakaan yang dikatakan ideal, sekaligus memberi harapan untuk layanan *e-resources* di Perpustakaan UPI.
- 2) Kinerja layanan *e-resource* Perpustakaan UPI yaitu bagian untuk mengemukakan persepsi mengenai kinerja layanan *e-resources* Perpustakaan UPI yang dirasakan oleh Anda sebagai seorang pemustaka Perpustakaan UPI.

Kisi-kisi instrumen dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

Tabel 3.3  
Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Dimensi	Konsep	Indikator	No. Item
Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005)	<i>Efficiency</i>	Situs dapat digunakan dengan mudah dan cepat	Kemudahan penggunaan	1-5
			Kesesuaian informasi	6-10
	<i>System Availability</i>	Situs berfungsi dengan baik	Fungsionalitas sistem	11-14
	<i>Fulfillment</i>	Situs mampu memenuhi kebutuhan pengguna	Pemenuhan kebutuhan pengguna	15-21
<i>Privacy</i>	Situs aman dan mampu melindungi informasi pengguna	Keamanan data pengguna	22-24	

	<i>Responsiveness</i>	Situs dapat menangani masalah	Tanggapan yang diberikan layanan	25-29
	<i>Compensation</i>	Situs dapat memberi kompensasi	Pemustaka mendapat layanan penggantian	30-32
	<i>Contact</i>	Situs menyediakan kontak untuk memberikan bantuan	Layanan kontak	33-35

### 3.5. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010, hlm. 211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pada penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket. Kuesioner yang hendak disebarakan kepada responden sebenarnya terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen kepada beberapa responden sebagai sampel. Hal tersebut bertujuan agar menghilangkan pernyataan/item yang tidak relevan.

Penelitian ini melakukan pengujian validitas terhadap pernyataan yang dikemukakan dalam kuesioner dengan menggunakan korelasi *product moment* oleh Karl Pearson. Adapun rumus korelasi *Pearson Product Moment* yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi
- $N$  = banyaknya responden
- $x$  = jumlah total skor x
- $y$  = jumlah skor y
- $\sum x$  = Jumlah skor dalam distribusi x
- $\sum y$  = jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$  = jumlah kuadrat dalam skor distribusi x

$\sum y^2$  = jumlah kuadrat dalam skor distribusi y

Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ) berarti item tersebut valid dan layak untuk digunakan dalam angket penelitian. Sebaliknya, jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  item tersebut dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini, untuk menguji validitas item dalam angket, penulis menggunakan software *SPSS versi 25*.

Setelah dilakukan perhitungan dengan *SPSS versi 25* dengan taraf signifikansi 5%, maka diperoleh nilai validitas angket instrumen sebagai berikut.

Tabel 3.4  
Hasil Uji Validitas Bagian Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)

No. Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,704	0,361	valid
2	0,743	0,361	valid
3	0,757	0,361	valid
4	0,757	0,361	valid
5	0,542	0,361	valid
6	0,362	0,361	valid
7	0,435	0,361	valid
8	0,514	0,361	valid
9	0,636	0,361	valid
10	0,632	0,361	valid
11	0,499	0,361	valid
12	0,571	0,361	valid
13	0,640	0,361	valid
14	0,267	0,361	tidak valid
15	0,612	0,361	valid
16	0,487	0,361	valid
17	0,523	0,361	valid
18	0,452	0,361	valid
19	0,627	0,361	valid
20	0,388	0,361	valid

21	0,529	0,361	valid
22	0,622	0,361	valid
23	0,395	0,361	valid
24	0,431	0,361	valid
25	0,515	0,361	valid
26	0,526	0,361	valid
27	0,416	0,361	valid
28	0,709	0,361	valid
29	0,559	0,361	valid
30	0,520	0,361	valid
31	0,621	0,361	valid
32	0,220	0,361	tidak valid
33	0,606	0,361	valid
34	0,334	0,361	tidak valid
35	0,535	0,361	valid

Sumber: Lampiran

Tabel 3.5

Hasil Uji Validitas Bagian Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi)

No. Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,542	0,361	valid
2	0,532	0,361	valid
3	0,604	0,361	valid
4	0,650	0,361	valid
5	0,598	0,361	valid
6	0,469	0,361	valid
7	0,684	0,361	valid
8	0,776	0,361	valid
9	0,856	0,361	valid
10	0,783	0,361	valid
11	0,744	0,361	valid
12	0,438	0,361	valid

13	0,753	0,361	valid
14	0,168	0,361	tidak valid
15	0,721	0,361	valid
16	0,802	0,361	valid
17	0,284	0,361	tidak valid
18	0,260	0,361	tidak valid
19	0,314	0,361	tidak valid
20	0,550	0,361	valid
21	0,640	0,361	valid
22	0,648	0,361	valid
23	0,351	0,361	tidak valid
24	0,738	0,361	valid
25	0,374	0,361	valid
26	0,520	0,361	valid
27	0,476	0,361	valid
28	0,674	0,361	valid
29	0,344	0,361	tidak valid
30	0,721	0,361	valid
31	0,534	0,361	valid
32	0,600	0,361	valid
33	0,405	0,361	valid
34	0,662	0,361	valid
35	0,463	0,361	valid

*Sumber: Lampiran*

Berdasarkan hasil uji validitas di kedua tabel tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 8 item pernyataan yang dinyatakan tidak valid. Artinya dari 35 item pernyataan dalam kuesioner, 8 item pernyataan tidak digunakan atau dihilangkan. Sehingga item pernyataan yang digunakan dalam penelitian yaitu berjumlah 27 item pernyataan.

### 3.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen memiliki tujuan untuk mengetahui konsistensi dari suatu instrumen sebagai alat pengukuran. Menurut Arikunto (2010, hlm. 203) instrumen

pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan akurat. Serupa dengan Sugiyono (2015, hlm. 148) instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut tetap memiliki hasil yang sama meskipun sudah digunakan beberapa kali dalam mengukur suatu objek yang sama. Maka dari itu, uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner stabil dalam mengukur suatu kejadian atau fenomena.

Untuk perhitungan uji reliabilitas instrumen penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{11}$  = nilai reliabilitas

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

1 = bilangan konstan

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

$\sigma_t^2$  = varians total

Rumus untuk mencari varians skor tiap-tiap item yaitu:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

$\sigma_t^2$  = varians total

$\sum x$  = Jumlah skor

$N$  = Jumlah responden uji coba

Setelah diperoleh nilai  $r_{11}$  kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ) berarti item tersebut reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  berarti item dinyatakan tidak reliabel, maka item tersebut tidak dapat dipercaya. Pada penelitian ini, untuk mengolah data instrumen penelitian, penulis menggunakan software *SPSS versi 25*.

Setelah dilakukan perhitungan dengan *SPSS versi 25* dengan taraf signifikansi 5%, maka diperoleh nilai reliabilitas instrumen penelitian sebagai berikut.

Tabel 3.6  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Kriteria	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)	0,742	0,361	Reliabel
2	Kinerja Layanan <i>E-Resources</i> <i>Perpustakaan UPI (Realita)</i>	0,747	0,361	Reliabel

Sumber: Lampiran

Setelah melakukan perhitungan untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian, diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$  artinya angket dinyatakan layak untuk digunakan dalam penelitian karena nilai perhitungan yang diperoleh lebih dari 0,361.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memperoleh data dalam bentuk kuantitatif yang selanjutnya data tersebut akan dianalisis secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 147) analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Sedangkan Kurniawan (2018, hlm. 244) menjelaskan apabila melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif maka teknik analisis data yang diperoleh berkaitan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Untuk memperjelas hasil analisis yang disajikan dalam bentuk angka persentase, maka akan diinterpretasikan dalam bentuk uraian.

#### 3.7.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 147) analisis deskriptif merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul tanpa membuat generalisasi atau berlaku umum. Analisis ini digunakan agar mengetahui gambaran kualitas layanan *e-resources* perpustakaan menggunakan *e-s-qual* untuk mengetahui kepuasan pemustaka perpustakaan UPI. Selanjutnya di bawah ini terdapat langkah-langkah untuk memperoleh gambaran variabel tersebut yang disusun dalam distribusi frekuensi.

- a. Mentabulasikan jawaban responden dari setiap kuesioner yang telah diisi ke dalam format berikut:

Tabel 3.7  
Format Tabulasi Jawaban Responden

No	Indikator 1				Indikator 2				Indikator 3				Skor Total
	1	2	3	Σ	1	2	3	Σ	1	2	3	Σ	
1													
Dst.													

b. Menghitung persentase setiap item pernyataan dimensi dengan melakukan langkah-langkah berikut:

- 1) Menentukan frekuensi setiap alternatif jawaban
- 2) Menghitung skor total jawaban setiap item pernyataan
- 3) Menghitung persentase setiap item pernyataan dengan rumus:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

- 4) Setelah diperoleh besaran persentase kemudian diinterpretasikan menggunakan parameter berikut:

Tabel 3.8  
Tabel Pedoman Interpretasi Hasil Analisis Deskriptif

Persentase	Keterangan/Kategori
0%	Tidak ada satupun
1%-25%	Sebagian kecil
26%-49%	Kurang dari setengahnya
50%	Setengahnya
51%-75%	Lebih dari setengahnya
76%-99%	Hampir seluruhnya
100%	Seluruhnya

c. Menentukan *rating scale*, dengan melakukan langkah-langkah berikut.

- 1) Nilai indeks minimum = skor minimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
- 2) Nilai indeks maksimum = skor maksimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
- 3) Nilai interval = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
- 4) Jarak interval =  $\frac{\text{nilai interval}}{\text{banyak kelas}}$

$$5) \text{ Persentase skor} = \frac{\text{jumlah skor hasil}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

6) Membuat kategori grafik seperti berikut:

Skor minimum		Skor maksimum	
Sangat tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik

Grafik 3.1 Kategori Penilaian Kualitas Layanan E-Resources Perpustakaan

d. Menginterpretasikan hasil dari persentase dan *rating scale* dengan tujuan untuk mengetahui gambaran dari variabel yang diteliti.

### 3.7.2. Perhitungan *Total Electronic Service Quality* (TESQ)

*Electronic service quality* (*e-s-qual*) merupakan salah satu metode untuk menilai atau mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu layanan jasa sehingga mendapatkan indeks kepuasan pengguna. Nilai suatu kualitas diukur dengan cara menghitung perbedaan antara tingkat harapan pengguna (ekspektasi) dengan tingkat performa atau kinerja (persepsi) yang disebut *gap*. Maka dari itu dalam penelitian ini digunakan perhitungan TESQ sehingga akan diperoleh hasil perhitungan nilai kesenjangan yaitu dari nilai ekspektasi dan nilai persepsi yang diberikan oleh responden.

Adapun perhitungan TESQ diantaranya sebagai berikut (Pratama, 2020, hlm. 22-24).

1. Menentukan rata-rata nilai ekspektasi ( $\overline{Eij}$ ) setiap dimensi.

Rumus yang digunakan untuk menentukan rata-rata nilai ekspektasi adalah sebagai berikut:

$$\overline{Eij} = \frac{\sum Eij}{n}$$

Keterangan:

$\overline{Eij}$  = rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i

$\sum Eij$  = jumlah ekspektasi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i

$n$  = jumlah responden

2. Menentukan rata-rata nilai persepsi ( $\overline{SKij}$ ) setiap dimensi.

Rumus yang digunakan untuk menentukan rata-rata nilai persepsi adalah sebagai berikut:

$$\overline{SKij} = \frac{\sum Sij}{n}$$

Keterangan:

$\overline{SKij}$  = rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

$\sum Sij$  = jumlah persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i

$n$  = jumlah responden

3. Menghitung nilai kesenjangan (*gap*) setiap responden.

Rumus yang digunakan untuk menentukan nilai kesenjangan adalah sebagai berikut:

$$e-SQ = \overline{SKij} - \overline{Eij} \text{ atau } S = P - E$$

Keterangan:

$e-SQ$  = nilai *e-s-qual*

$\overline{SKij}$  = nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

$\overline{Eij}$  = nilai ekspektasi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

Kriteria penilaian kesenjangan ditentukan menggunakan rumus berikut:

Interval = a (m-n) : b

Keterangan: a = jumlah atribut

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = skala penilaian yang dibentuk

Setelah diketahui nilai kesenjangan ( $e-SQ$ ), selanjutnya diinterpretasikan melalui tabel interpretasi berikut:

Tabel 3.9  
Tabel Pedoman Interpretasi Hasil  $e-SQ$

Sangat Tidak Puas	1,00 – 1,75
Tidak Puas	1,76 – 2,50
Puas	2,51 – 3,25
Sangat Puas	3,26 – 4,00

#### 4. Menilai seluruh kualitas layanan *e-resources* atau *Total Electronic Service Quality* (TESQ)

Rumus yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan *e-resources* adalah sebagai berikut:

$$TESQ = \frac{\sum SKij}{n} - \frac{\sum Eij}{n}$$

Keterangan:

TESQ = nilai total *e-s-qual*

$\sum SKij$  = jumlah rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

$\sum Eij$  = jumlah rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i

$n$  = banyak responden

Nilai dari TESQ ialah nilai yang mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan atas kualitas jasa yang diberikan kepada penggunanya. Apabila nilai TESQ sama dengan nol (0) artinya dikatakan “memuaskan”, dan nilai TESQ positif (>0) dikatakan “sangat memuaskan”, sedangkan apabila nilai TESQ negatif (<0) dikatakan “tidak memuaskan”.

#### 3.7.3. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis ini digunakan oleh penulis sebagai metode tambahan dalam penelitian, guna sebagai pendukung dalam menganalisis kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan UPI dilihat dari kinerja atau performa perpustakaan. Metode ini merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan dan tingkat pelaksanaannya berupa kinerja yang diberikan kepada pengguna.

Menurut Mudjanarko, Sulastri, & Wahyuni (2020) *Importance Performance Analysis* adalah salah satu teknik analisis yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang dianggap penting dan harus diprioritaskan oleh organisasi dalam memenuhi kepuasan penggunanya. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Purnomo & Riandadari (2015, hlm. 57) menggambarkan bentuk diagram yang digunakan dalam metode ini yaitu diagram kartesius yang berguna untuk mengetahui

prioritas dan atribut pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki atau bahkan dipertahankan.

Berikut pemetaan atau pembagian 4 kuadran dalam *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kuadran 1 Prioritas Utama	Kuadran 2 Pertahankan Kinerja
Kuadran 4 Prioritas Rendah	Kuadran 3 Berlebihan

Gambar 3.1 Kuadran IPA

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran.

1. Kuadran pertama yaitu prioritas utama atau disebut *high importance & low performance*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting bagi pengguna, namun kinerja yang diberikan belum memuaskan. Untuk itu, pihak organisasi sangat diharuskan memprioritaskan kepentingan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja.
2. Kuadran kedua yaitu pertahankan kinerja atau disebut dengan *high importance & high performance*. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang kepuasan pengguna, sehingga organisasi perlu mempertahankan kinerjanya yang telah dicapai ini.
3. Kuadran ketiga yaitu berlebihan atau disebut dengan *low importance & high performance*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka sebaiknya pihak organisasi perlu mengalokasikannya pada faktor lainnya yang membutuhkan prioritas penanganan lebih baik lagi untuk ditingkatkan.
4. Kuadran keempat yaitu prioritas rendah atau disebut juga *low importance & low performance*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna. Sehingga organisasi tidak terlalu memprioritaskan faktor yang terdapat di kuadran ini.