

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian merupakan salah satu rangkaian penelitian yang telah dirancang dan disusun untuk mengukur, mengelola data, dan menganalisis penelitian sehingga mengetahui gambaran mengenai kualitas layanan perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung berdasarkan metode LibQual+™. Penelitian yang dilakukan termasuk penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 22) Pendekatan kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian dengan sampel tertentu melalui pengambilan data dan menggunakan instrumen, yang selanjutnya dianalisis secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan penelitian. Penggunaan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi berdasarkan hasil pengukuran dari instrumen yang telah divalidasi.

Mengenai penelitian deskriptif dijelaskan oleh Sukmadinata (2016, hlm. 54) bahwa penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Adapun, metode deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data yang berguna untuk pembuatan deskripsi mengenai fenomena yang diteliti secara faktual serta sistematis. Mengacu pada Purwanto (2010, hlm. 29) bahwa metode deskriptif pada umumnya dilakukan atas satu variabel saja serta diiringi oleh satu kelompok tanpa membuat suatu ikatan dengan kelompok lain.

Variabel penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini yakni kualitas layanan diukur menggunakan LibQual+™ sebagai variabel tunggal. Wahyuni (2019, hlm. 3) Penelitian dengan variabel tunggal dapat diartikan sebagai penelitian yang tidak mencari hubungan antar variabel atau pengaruh dari satu variabel dengan variabel lainnya. Adapun penelitian ini menggunakan variabel dari metode LibQual+™ yang terdiri dari 3 dimensi sebagai sub variabel penelitian, diantaranya

- a. *Affect of Service* berkaitan dengan kepuasan pemustaka terhadap kinerja petugas perpustakaan.

- b. *Information Control* berkaitan dengan cakupan konten layanan.
- c. *Library as Place* adalah perwujudan perpustakaan secara ruang fisik yang dirasakan oleh pemustaka.

Berdasarkan hal tersebut, sehingga desain penelitian dirancang sesuai dengan rumusan penelitian, yakni:

Tabel 3. 1 Desain Penelitian

Sub Variabel	Variabel	Kualitas Layanan
<i>Affect of service</i> (Kemampuan pustakawan)		X ₁
<i>Information control</i> (Cakupan konten layanan)		X ₂
<i>Library as place</i> (Fasilitas dan suasana prpustakaan)		X ₃

Instrumen kuesioner di dalam penelitian ini memiliki standar validitas dan reliabilitas yang menjadi dasar acuan untuk memperoleh standar akurasi dan presisi data. Standar validitas instrumen diperoleh melalui justifikasi pakar (*expert judgement*) untuk validitas konstruk dan melalui hasil penghitungan rumus statistik *Pearson Product Moment*, sedangkan standar reliabilitas instrumen diperoleh melalui hasil penghitungan rumus statistik *Cronbach's Alpha*. Perlu diketahui, pengujian statistik validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan langsung setelah proses pengumpulan data tercapai, sehingga hasil validitas dan reliabilitas statistik diperoleh pada sampel asli dengan butir-butir yang telah sebelumnya lolos uji justifikasi pakar (*expert judgement*) di dalam instrumen kuesioner. Maka, apabila terdapat butir-butir yang tidak valid atau tidak reliabel maka dilakukan eliminasi butir tanpa dilakukan perbaikan dan hanya menyisakan butir-butir valid dan reliabel dalam proses analisis data. Data yang telah lolos uji statistik, dianalisis dan diinterpretasi menggunakan metode LibQual+™ untuk memperoleh jawaban atas basis masalah penelitian. Hasil analisis dan pembahasan temuan yang telah diperoleh jawabannya, selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan yang merepresentasikan hasil temuan dan implikasinya terhadap basis permasalahan. Hasil akhir penelitian merupakan sebuah kajian akademis evaluasi layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.

Penelitian ini ditujukan untuk mengkaji secara sistematis evaluasi layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Setiap rumusan masalah tidak dapat dijawab langsung oleh penulis tapi melalui pemerolehan data melalui instrumen yang disusun dan dianalisis secara statistik sehingga dapat memotret situasi yang khas tanpa adanya pengontrolan variabel atau mendapatkan perlakuan dari penulis.

3.2 Partisipan

Penelitian dilaksanakan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung yang berlokasi Jl. Seram No.2, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115. Partisipan yang akan terlibat secara langsung dalam penelitian ini ialah pengguna perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung Kota Bandung.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti selaras dengan Handayani (2020, hlm. 69) populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. Dari definisi tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung periode bulan Januari sampai dengan September 2022.

Tabel 3. 2 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Perpustakaan DISARPUS Kota Bandung tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Kunjungan		
	Anggota	Non Anggota	Rombongan
2019	0	74638	0
2020	0	20975	0
2021	0	508	0
2022	0	3597	0

Berdasarkan rekapitulasi jumlah pengunjung perpustakaan keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung pada periode tahun 2022 terdapat sejumlah 3.579 pengunjung.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019, hlm. 146). Untuk mengetahui jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling purposive* dikarenakan daftar dari seluruh populasi tidak diketahui. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 153) “*sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”.

Penelitian ini menggunakan *sampling purposive* dikarenakan tidak semua masyarakat Kota Bandung dan anggota perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung pernah memanfaatkan layanan Perpustakaan Keliling. Maka dari itu, peneliti menggunakan *sampling purposive* untuk menentukan kriteria sampel yang digunakan untuk penelitian. Adapun kriteria pemustaka yang akan menjadi sampel penelitian adalah :

1. Masyarakat yang berada di Kota Bandung.
2. Sudah pernah atau sering memanfaatkan layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung di periode tahun 2022.

Besaran sampel yang menjadi patokan peneliti mengacu pada standar yang digunakan oleh Roscoe (dalam Sugiyono, 2015, hlm. 131). Bahwasannya ukuran sampel ideal untuk penelitian, yaitu :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen). Maka anggota sampel – 10 x 5.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10-20.

Rumus yang digunakan untuk mengalkulasikan jumlah sampel yang diperlukan, peneliti menggunakan besaran sampel yang ditentukan oleh perhitungan rumus Slovin . Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

(Sugiyono, 2019, hlm. 143)

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : *standar error* atau batas kesalahan yang diinginkan (15%)

Taraf toleransi yang digunakan peneliti adalah sebesar 15%. Hal tersebut mempertimbangkan keterbatasan waktu dan akses terhadap sampel yang sukar diperoleh. Namun, peneliti mengacu bahwa taraf toleransi 15% pada sampel dapat diandalkan hasilnya dalam implementasi penelitian ini. Beberapa laporan peneliti yang menjadi acuan dan pertimbangan peneliti dalam menggunakan kalkulasi Slovin dengan taraf toleransi 15%, antara lain laporan penelitian yang dilakukan oleh Pranomo (2021), Dhianingwulan (2019). Masing-masing hasil yang diperoleh dari laporan penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan kalkulasi taraf toleransi dari laporan penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan kalkulasi taraf toleransi 15% telah memadai dan pengimplementasiannya sangat efektif dalam situasi keterbatasan pengumpulan sampel. Adapun jumlah sampel yang diperlukan dari kalkulasi Slovin pada taraf toleransi 15%, yakni :

$$n = \frac{3597}{1+ 3597 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{3597}{1+(3597 (0,0225))}$$

$$n = \frac{3597}{1 + 80,9325}$$

$$n = \frac{3597}{81,9325}$$

$$n = 43,91 \text{ dibulatkan menjadi } 44 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin berjumlah 43,91 dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan digunakan dibulatkan menjadi 44 sampel secara keseluruhan dengan kriteria sudah pernah atau sering

memanfaatkan layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini digunakan sebagai pedoman atau alat untuk mengumpulkan data dari variabel penelitian yaitu kualitas layanan perpustakaan keliling. Instrumen dalam penelitian ini dikembangkan dengan pendekatan kuesioner atau angket yang terdiri dari beberapa pernyataan yang sebelumnya telah disusun peneliti berdasarkan rumusan masalah yang dikaji, sebagaimana yang dijelaskan oleh Darmawan (2019, hlm. 160) bahwa kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang disusun berdasarkan kisi-kisi penelitian yang dibuat oleh peneliti sebagai pedoman dalam menyusun alat pengumpulan data. Instrumen akan digunakan agar mengetahui gambaran hasil evaluasi layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket (*quistioner*).

Angket yang digunakan adalah metode LibQual+™ yang telah dikembangkan dengan menggunakan skala *diferensial semantic*. Menurut Abubakar (2021, hlm. 90) *diferensial semantic* yaitu prosedur pengukuran yang populer untuk mengukur tendensi antara dua polar kata sifat yang bertentangan. Skala diferensial semantik yang digunakan memiliki skala 9 poin, di mana tendensi responden terhadap pertanyaan yang diberikan diukur berdasarkan skala dengan nilai 1 (terendah) hingga 9 (tertinggi). Responden hanya memilih satu dari Sembilan alternatif yang disediakan. Apabila jawaban responden semakin mendekati angka sembilan nilainya semakin tinggi, jika semakin mendekati angka satu maka nilainya semakin rendah.

Mengacu pada Rahayuningsih (2015), konstruksi kuesioner tersusun atas 3 dimensi LibQual+™ dan 14 aspek indikator yang merupakan aspek dari tiap dimensi. Adapun, jumlah pernyataan dan manifestasi operasional pada tiap aspek indikator dilakukan beberapa penyesuaian dan modifikasi dari pedoman yang digunakan oleh peneliti pada konseptualisasi LibQual+™ yang dijabarkan Rahayuningsih (2015) agar relevan dengan konteks penelitian ini. Peneliti menyusun kisi-kisi instrumen penelitian terlebih dahulu agar saat menyusun

instrumen bisa dipermudah dan dapat dilakukan dengan tepat. Adapun kisi-kisi instrumennya sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Kisi-kisi Intrumen Penelitian

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Keterangan
Kualitas Layanan	<i>Affect of service</i> (Kemampuan pustakawan)	1. <i>Empathy</i> (kepeduliann)	AS : 1
		2. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	AS : 2,3
		3. <i>Assurance</i> (jaminan kepastian)	AS: 4,5
		4. <i>Reliability</i> (keandalan)	AS: 6,7
	<i>Information control</i>	1. <i>Scope</i> (cakupan informasi)	IC : 8,9
		2. <i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	IC : 10
		3. <i>Ease of navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	IC : 11
		4. <i>Timelines</i> (kecepatan mengakses informasi)	IC : 12,13
		5. <i>Equipment</i> (peralatan mengakses informasi)	IC : 14
		6. <i>Self reliance</i> (kemandirian mengakses informasi)	IC : 15
	<i>Library as place</i> (Fasilitas dan suasana ruangan)	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	LP : 16,17
		2. <i>Utilitarian space</i> (ruang yang bermanfaat)	LP : 18,19
		3. <i>Symbol terms</i> (berbagai makna)	LP : 20
4. <i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)		LP : 21	

Tabel 3. 4 Intrumen Penelitian

Sub Variable	Indikator	Pernyataan	Nomor
<i>Affect of service</i>	<i>Empathy</i> (kepedulian)	Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan keliling	1

(Kinerja Petugas)	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	2
		Petugas perpustakaan keliling cepat dan tanggap dalam menangani keluhan	3
	<i>Assurance</i> (jaminan kepastian)	Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani	4
		Petugas sopan dan ramah pada saat melayani	5
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Petugas perpustakaan keliling melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan	6
		Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan seputar perpustakaan keliling yang saya ajukan	7
	Information Control (Kualitas informasi dan akses informasi)	<i>Scope</i> (Cakupan)	Ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan saya
Ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling dalam versi terbaru			9
<i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)		Perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling	10
<i>Ease of navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)		Saya merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan	11
<i>Timelines</i> (kecepatan mengakses informasi)		Saya dapat mengakses informasi dengan cepat melalui nomor klasifikasi dan juga tanda warna pada setiap klasifikasi	12

		Keteraturan susunan koleksi pada rak membuat pencarian koleksi menjadi lebih cepat	13
	<i>Equipment</i> (peralatan)	Fasilitas yang ada di perpustakaan keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi	14
	<i>Self reliance</i> (kepercayaan diri)	Saya mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling	15
<i>Library as place</i> (Fasilitas dan suasana ruangan)	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Perpustakaan keliling DISARPUS Kota Bandung memiliki unit dan fasilitas yang memadai	16
		Dalam melayani pemustaka, petugas berpenampilan rapi dan menarik	17
	<i>Utilitarian sspace</i> (ruang yang bermanfaat)	Dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik perhatian pemustaka	18
		Suasana lingkungan perpustakaan keliling mendukung untuk membaca buku	19
	<i>Symbol terms</i> (berbagai makna)	Perpustakaan keliling terbuka sebagai tempat belajar/membaca bagi masyarakat umum	20
	<i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	Kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar	21

3.5 Proses Pengembangan Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Validitas memiliki arti ketepatan maupun kesahihan selaras dengan yang disebutkan Arifin (2014, hlm. 27) mengartikan validitas sebagai sebuah derajat ketepatan instrumen (alat ukur) yang bermaksud apakah instrumen yang dipakai benar-benar tepat digunakan untuk mengukur yang ingin di ukur. Instrumen yang dipakai pada penelitian ini merupakan angket yang dipakai guna mengetahui evaluasi layanan perpustakaan keliling di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Pengujian validitas instrumen penilaian yang dilaksanakan adalah melalui cara melakukan pengukuran validitas konstruk dan juga validitas empiris.

Validitas konstruk dengan pengujian pendapat pakar (*expert judgement*) pada penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah instrumen penelitian tersebut bisa dipakai untuk melakukan pengukuran gejala yang sama dengan apa yang diartikan. Pada penelitian ini gejala yang ingin diukur adalah evaluasi layanan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Adapun uji validitas empiris untuk menguji validitas item, peneliti melakukan uji validitas korelasi *pearson product moment* dengan besaran taraf kesalahan 1% pada derajat kebebasan (*Degree of Freedom*) $dk = n$ menggunakan alat bantu pengalkulasian SPSS 25. Adapun rumus korelasi *Person Product Moment* yaitu

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi *Person Product Moment*

N = Jumlah Sampel/responden

X = Nilai Item

Y = Nilai Total

Kriteria Validitas:

Valid, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$

Tidak valid, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$

Pengujian validitas statistik menggunakan kalkulasi *Person Product Moment* pada butir-butir instrumen, yakni r tabel pada taraf signifikansi 1% dengan $n=30$, yaitu = 0,463. Pada Tabel 3.4 dan Tabel 3.5 ditunjukkan hasil temuan uji validitas instrumen dengan jumlah 21 butir pernyataan pada masing-masing komponen justifikasi LibQual+™, yaitu Presepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI)

Tabel 3.4
Nilai Uji Validitas Statistik

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir	Presepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
Kualitas Layanan	Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Staf (<i>Affect of Service</i>)	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	AS1	0,700	0,679	0,724
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	AS2	0,590	0,862	0,571
			AS3	0,590	0,820	0,565
		Kepastian (<i>Assurance</i>)	AS4	0,602	0,713	0,613
			AS5	0,679	0,616	0,659
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	AS6	0,788	0,749	0,781
			AS7	0,718	0,917	0,733
	Cakupan Konten Layanan (<i>Information Control</i>)	Cakupan (<i>Scope</i>)	IC1	0,688	0,635	0,702
			IC2	0,742	0,686	0,744
		Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	IC3	0,766	0,829	0,787
		Kemudahan Akses Informasi (<i>Ease of Navigation</i>)	IC4	0,837	0,787	0,823
			Kecepatan akses (<i>Timelines</i>)	IC5	0,674	0,762
		IC6		0,656	0,819	0,628
		Peralatan (<i>Equipment</i>)	IC7	0,771	0,849	0,795

		Kemandirian (<i>Self reliance</i>)	IC8	0,845	0,767	0,851
Keberkesanan Tempat (<i>Library as Place</i>)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		LP1	0,712	0,806	0,756
			LP2	0,694	0,880	0,682
	Kebermanfaatan Ruang (<i>Utilitarian Space</i>)		LP3	0,827	0,847	0,813
			LP4	0,778	0,682	0,839
	Simbolisasi (<i>Symbol Terms</i>)		LP5	0,803	0,898	0,7863
	Suaka Intelektuan (<i>Refuge</i>)		LP6	0,800	0,840	0,829

Tabel 3.5
Hasil Kriteria Nilai Uji Validitas Statistik

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir	Presepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal	
Kualitas Layanan	Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Staf (<i>Affect of Service</i>)	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	AS1	Valid	Valid	Valid	
			Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	AS2	Valid	Valid	Valid
		AS3		Valid	Valid	Valid	
		Kepastian (<i>Assurance</i>)		AS4	Valid	Valid	Valid
			AS5	Valid	Valid	Valid	
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	AS6	Valid	Valid	Valid	
			AS7	Valid	Valid	Valid	
	Cakupan Konten Layanan	Cakupan (<i>Scope</i>)		IC1	Valid	Valid	Valid
				IC2	Valid	Valid	Valid
		Kenyamanan (<i>Convenience</i>)		IC3	Valid	Valid	Valid

	<i>(Information Control)</i>	Kemudahan Akses Informasi <i>(Ease of Navigation)</i>	IC4	Valid	Valid	Valid
		Kecepatan akses <i>(Timelines)</i>	IC5	Valid	Valid	Valid
			IC6	Valid	Valid	Valid
		Peralatan <i>(Equipment)</i>	IC7	Valid	Valid	Valid
		Kemandirian <i>(Self reliance)</i>	IC8	Valid	Valid	Valid
	Keberkesanana Tempat <i>(Library as Place)</i>	Bukti Fisik <i>(Tangibles)</i>	LP1	Valid	Valid	Valid
			LP2	Valid	Valid	Valid
		Kebermanfaatan Ruang <i>(Utilitarian Space)</i>	LP3	Valid	Valid	Valid
			LP4	Valid	Valid	Valid
		Simbolisasi <i>(Symbol Terms)</i>	LP5	Valid	Valid	Valid
Suaka Intelektuan <i>(Refuge)</i>		LP6	Valid	Valid	Valid	

Hasil temuan uji validitas statistik terhadap butir-butir dalam instrumen kuesioner menunjukkan bahwa keseluruhan butir instrumen lolos uji validitas statistik dengan melampaui batas minimum nilai r tabel sebesar 0,463. Maka, keseluruhan butir pada tiap dimensi dan aspek dapat digunakan di dalam analisis temuan.

3.5.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas atau ketepatan merupakan derajat konsistensi instrument yang berkaitan dengan apakah instrument bisa dipercaya selaras dengan kriteria yang sudah ditetapkan, Kerlinger (dalam Arifin, 2014, hlm. 29). (Arifin, 2011)

menyatakan tentang reliabilitas bisa dilakukan pengukuran melalui tiga kriteria, yakni *stability*, *dependability*, serta *predictability*. Dalam penelitian ini, angket yang diberikan dalam bentuk angket jawaban tertutup. Peneliti menguji reliabilitas angket tersebut dengan menggunakan acuan kalkulasi *Cronbach's Alpha* sebagai pengukuran reliabilitas instrumen dengan menggunakan alat bantu pengalkulasian menggunakan SPSS 25. Dengan menggunakan teknik ini peneliti akan mampu mengetahui konsistensi internal dari instrumen yang dikembangkan. Batas minimum reliabilitas nilai r hitung mengacu pada standar Rahayuningsih (2015, hlm.50), yaitu sebesar 0,8. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\sigma = \frac{R}{R - 1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

(Sumber: Arifin, 2014, hlm 249)

Keterangan:

σ = Reliabilitas instrumen

R = Jumlah butir soal

σ_i^2 = Varian butir soal

σ_x^2 = Varian skor total

Kriteria Reabilitas:

Reliabel, apabila $r_{hitung} > 0,8$

Tidak Reliabel, apabila $r_{hitung} < 0,8$

Hasil yang diperoleh berdasarkan kalkulasi uji reliabilitas statistik *Cronbach's Alpha* dengan jumlah butir 21 pernyataan, adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Statistik

Justifikasi	Jumlah Butir	Nilai	Keterangan
Persepsi	21	0,955	Reliabel
Harapan Minimum	21	0,967	Reliabel
Harapan Ideal	21	0,956	Reliabel

Berdasarkan temuan hasil uji reliabilitas statistik pada tabel 3.6, maka, dapat dikategorikan bahwa seluruh komponen justifikasi LibQual+™ telah lolos uji reliabilitas dengan nilai diatas batas minimum reliabilitas.

3.6 Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan mengikuti prosedur penelitian yang secara umum dilaksanakan melalui tiga tahapan, yakni tahap perencanaan penelitian, pelaksanaan penelitian juga tahapan akhir penelitian.

1) Tahap Perencanaan Penelitian

- a. Melakukan studi pustaka atau literatur melalui sejumlah sumber contohnya buku, skripsi, jurnal, artikel ilmiah dan lainnya supaya bisa menentukan masalah penelitian.
- b. Melakukan perumusan masalah melalui cara merumuskan judul penelitian, rancangan penelitian yang sama dengan masalah juga tujuan yang akan dilakukan penelitian dengan melakukan bimbingan oleh dosen pembimbing.
- c. Memilih metode yang ingin dipakai, yakni metode deskriptif melalui pendekatan penelitian kuantitatif.
- d. Melakukan penentuan juga penyusunan instrumen yang ingin dipakai. Pada penyusunan instrumen, peneliti melaksanakan sejumlah tahap, yakni:
 - 1) Melakukan penyusunan kisi-kisi instrumen yang menjadi acuan pada saat membuat instrumen.
 - 2) Konsultasi kepada ahli.
 - 3) Uji Coba instrumen.
- e. Konsultasi kepada dosen dalam mengembangkan instrumen penelitian

2) Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Menentukan sampel dari populasi yang telah ditentukan.
- b. Memberikan angket/kuesioner kepada pemustaka Prpustakaan Keliling Kota Bandung.

3) Tahap Akhir Penelitian

- a. Melakukan pengolahan data yang didapat dari hasil angket yang diisi oleh pemustaka perpustakaan keliling Kota Bandung.
- b. Melakukan analisis hasil temuan penelitian.

- c. Mengambil kesimpulan serta saran sesuai dengan hasil olah data.
- d. Membuat laporan penelitian berupa skripsi yang selaras dengan pedoman penulisan karya ilmiah.

3.7 Analisis Data

Penyajian dan analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan uji statistic. Terdapat berbagai macam uji statistik yang dapat diterapkan, mulai dari yang paling sederhana sampai yang paling kompleks tergantung pada jenis data dan tujuan penelitian. Data yang telah dihitung kemudian dianalisis berdasarkan skala penilaian satu sampai sembilan. Bila skor penilaian mendekati sembilan, maka semakin tinggi nilai atas aspek yang ditanyakan, jika skor mendekati angka satu, maka semakin rendah nilai atas aspek yang ditanyakan.

Analisis data kualitas layanan menggunakan metode LibQual+™ mengacu pada (Rahayuningsih, 2015) dilakukan dalam tiga tahap yaitu :

- 1) Pada tahap pertama dilakukan analisis data kuesioner menghitung total penilaian kategori harapan mimimum (HM), total penilaian kategori harapan ideal (HI) , dan total penilaian kategori presepsi (P) yang telah dijabarkan dalam setiap item pertanyaan.
- 2) Menghitung Skor Justifikasi Pemustaka dari setiap pertanyaan berdasarkan harapan minimum, total penilaian harapan ideal (HI), dan total penilaian kategori presepsi (P) yang telah dijabarkan. Untuk mengetahui kesenjangan kepuasan pemustaka pada aspek-aspek indikator evaluasi layanan perpustakaan keliling, perlu diketahui terlebih dahulu masing-masing skor justifikasi pemustaka, yaitu Persepsi (P); Harapan Minimum (HM); dan Harapan Ideal (HI) pada tiap aspek indikator. Masing-masing skor tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil kalkulasi berikut Rumus:

$$Jp = \frac{\sum Jp}{\sum n}$$

Keterangan:

Jp : Skor rata-rata justifikasi pemustaka

$\sum Jp$: Jumlah skor justifikasi pemustaka

$\sum n$: Jumlah responden

J : Domain justifikasi (P/HM/HI)

P : Pemustaka

3) Kemudian skor justifikasi setiap pernyataan dalam satu dimensi dijumlahkan kemudian dibagi dengan frekuensi pernyataan tiap dimensi untuk mengetahui rata-rata nilai masing-masing.

4) Menghitung perbedaan (*gap*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan berdasarkan harapan minimum (HM) total penilaian kategori harapan ideal (HI) dan total penilaian kategori persepsi (P) yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan.

Dalam pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQual+™ menggunakan rumus sebagai berikut:

1) AG (*Adequancy Gap*) = persepsi (P) – harapan minimum (HM)

AG (*Adequance Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila persepsi > harapan minimum ($P > HM$). Apabila AG skornya negative, maka menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Artinya bahwa pemustaka “belum puas” terhadap layanan perpustakaan dan membutuhkan penanganan atau perbaikan lebih lanjut.

2) SG (*superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)

SG (*superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negative, yang berarti “dalam bata toleransi (*Zone of tolerance*)” adalah apabila persepsi < harapan ideal ($P < HI$). Apabila SG skornya positif, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan melebihi harapan pemustaka yang artinya pemustaka “sangat puas” dengan layanan yang diberikan.

3) *Zone of Tolerance*

Merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI) . Menurut Rahayuningsih (2015, hlm. 41) *zone of Tolerance* adalah area/daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan.

Setelah diketahui hasil skor masing-masing kesenjangan (*Adequacy Gap dan Superiority Gap*), maka selanjutnya dapat diketahui pula apakah kepuasan pemustaka masuk ke dalam zona toleransi (*zone of tolerance*) atau di luar zona tersebut. Adapun kondisi parameter tersebut, yaitu :

Rumus:

$$ZT = (HM < p < HI) \text{ atau } ZT = (HM < P = HI) \text{ atau}$$

$$ZT = (HM = Pp < HI)$$

Keterangan:

ZT : Zona toleransi (*zone of tolerance*)

HM : Skor rata-rata harapan minimum pemustaka

HI : Skor rata-rata harapan ideal pemustaka

P : Skor rata-rata persepsi pemustaka

3.7.1 Prosedur Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan alur prosedur yang terdiri atas 6 tahapan prosedural sebagai acuan, antara lain:

1) Merancang dan Menyusun Kuesioner

Penelitian ini menggunakan dimensi beserta aspek yang terdapat dalam metode LibQual+™ dengan butir-butir pernyataan untuk mengukur tingkat Persepsi (P), tingkat Harapan Minimum (HM), dan tingkat Harapan Ideal (HI).

2) Uji Validitas Konstruk (*Expert Judgement*)

Pengujian instrumen dilakukan pertama kali untuk menguji validitas konstruk oleh pakar (*expert judgement*), setelah uji validitas konstruk lolos kemudian langsung pada tahap pengumpulan data kepada sampel (responden) riil.

3) Pengumpulan Data

Data primer yang digunakan berasal dari kuesioner yang disebarkan menggunakan metode survei kepada responden yang telah ditentukan populasi dan sampelnya untuk kemudian dikumpulkan sebagai data mentah.

4) Uji Validitas dan Reliabilitas Statistik

Data primer yang telah diperoleh dari sampel riil kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas statistik untuk mengetahui butir-butir yang lolos uji validitas dan reliabilitas statistik, butir-butir yang tidak memenuhi kriteria pengujian tidak akan dimasukkan ke dalam tahap pengolahan data.

5) Pengolahan Data

Setelah didapatkan data yang diperlukan, peneliti mengolah data mentah tersebut berdasarkan metode LibQual+™.

6) Analisis Data

Setelah diketahui hasil pengolahan data, maka hasil analisis data yang diperoleh adalah deskripsi temuan yang berupa interpretasi statistik dan pembahasan detail.