

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan secara rinci dan jelas suatu fenomena, peristiwa, dan gejala, baik itu menggunakan data kuantitatif maupun data kualitatif.²⁹ Penelitian deskriptif kuantitatif memberikan gambaran keadaan masa sekarang secara mendalam. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif.

Pendekatan kuantitatif adalah pengolahan data yang dikumpulkan berupa angka (*numbers*) sebagai lambang dari peristiwa atau kejadian dan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik.³⁰ Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan pada penelitian ini yang hasil perhitungan data bisa dengan menggunakan bayangan nilai mean, median, modus, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum, frekuensi, dan persentase.³¹

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif berdasarkan rumusan masalah yang diambil memerlukan analisis data statistik yaitu pengambilan data responden melalui kuesioner angket yang berisikan nilai skor (*numbers*) dari angka 1 sampai dengan 9 berdasarkan nilai skala likert. Selanjutnya, data kuesioner tersebut peneliti analisis menggunakan metode Libqual+TM yang memerlukan perhitungan nilai rata-rata dari tiga bagian kuesioner yaitu harapan minimum, harapan ideal dan persepsi sebenarnya dari responden (pustakawan). Kemudian nilai rata-rata tersebut di analisis dengan perhitungan rumus AG (Adequacy Gap) dan SG (Superiority Gap), untuk mengetahui nilai akhir kualitas layanan perpustakaan

²⁹ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 336.

³⁰ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, Edisi Pertama 2014), h. 58-64.

³¹ I Made Laut Mertha Jaya, *Buku Metode Penelitian Kuantitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), h. 17-18.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Pengaron yang berlokasi di jalan Pahlawan No. 1 Rt. 1, Desa Sungai Langsung, Kecamatan Pengaron, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Untuk waktu penelitian dimulai pada bulan Juni 2024 sampai dengan Juli 2024, dengan uraian:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Tahun 2024										
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
Studi Literatur											
Analisis Kebutuhan											
Penyebaran Kuesioner											
Pengolahan data dan Analisis Hasil Kuesioner/Angket											
Kesimpulan dan Saran											

Sumber: data sekunder diolah bulan April 2024

Proses observasi awal mencari informasi dan data tentang lokasi penelitian dimulai pada awal bulan Juni 2024 dan penyebaran kuesioner kepada responden dimulai pada tanggal 8 Juli s/d 19 Juli 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka sebagai sasaran penelitian. Peneliti mengambil subjek pada penelitian ini adalah Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron. Objek penelitian adalah pokok persoalan yang akan diteliti, guna mendapatkan data yang lebih terarah.³² Peneliti mengambil objek penelitiannya yaitu evaluasi kualitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron.

³² I Made Laut Mertha Jaya, *Buku Metode Penelitian Kuantitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), h. 25-27.

D. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu keseluruhan individu yang menjadi objek penelitian, sedangkan sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang diambil untuk penelitian dan diharapkan dapat mewakili populasi dan digunakan untuk menjelaskan secara tepat kebenaran dari populasi tersebut.³³ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dengan banyaknya populasi pelajar yaitu 246 orang pelajar.

Untuk penentuan sampelnya menggunakan teknik *accidental sampling* dimana teknik ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan peneliti pada waktu yang sama, kebetulan atau dengan tidak sengaja bertemu dengan responden.³⁴ Anggota perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang peneliti pilih sebagai sampel penelitian adalah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan bersamaan disaat peneliti melakukan penelitian lapangan.

Peneliti mengambil sampel yaitu membatasi jumlah populasi dengan menggunakan Rumus Slovin dalam menghitung jumlah banyaknya sampel yang ingin peneliti gunakan sebagai sampel penelitian, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan sebesar 5%

$$n = \frac{246}{1 + 246 (0,5)^2}$$

$$n = \frac{246}{1 + 246 (0,025)}$$

³³ Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h. 4.23.

³⁴ I Gusti Bagus Rai Utama dkk, *Metodologi Penelitian Bidang Manajemen dan Pariwisata: (Dilengkapi Studi Kasus Penelitian dan Pembahasannya)*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish Digital, 2023), h. 260.

$$n = \frac{246}{1 + 6,15}$$

$$n = \frac{246}{7,15} = 34,405$$

$$n = 34,405 \text{ (dibulatkan)}$$

$$n = 34 \text{ orang}$$

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yaitu seluruh siswa/i yang ada di SMA Negeri 1 Pengaron dengan banyaknya populasi pelajar pada bulan April 2023 s/d bulan Juli 2024 yaitu 246 orang pelajar. Dan hasil pengambilan sampel yang didapatkan dari penghitungan yaitu berjumlah 34 responden.

E. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui kegiatan observasi, kuesioner, angket atau cara lainnya.³⁵ Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data primer dengan langsung datang ke tempat penelitian adalah dengan menggunakan kuesioner yang nantinya akan diberikan kepada para siswa yang menjadi pemustaka di Perpustakaan SMA negeri 1 Pengaron.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan diperoleh dari pihak tertentu yang telah mengumpulkan data tersebut.³⁶ Peneliti memperoleh data sekunder melalui dokumen-dokumen yang sama dengan rumusan masalah penelitian laporan, jurnal, karya tulis ilmiah, atau majalah.³⁷

³⁵ Slamet Riyanto dkk, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020), h. 27.

³⁶ Slamet Riyanto dkk, h. 27.

³⁷ Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian: Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*, (Jakarta: STIA LAN, 2000), h. 87.

F. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang ada pada subjek dan objek penelitian.³⁸ Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung oleh peneliti di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang dilakukan pada bulan Juni 2024 dan pelaksanaan penelitian dengan penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Juli 2024.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti temukan beberapa masalah yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Kendala tersebut meliputi kurangnya sumber daya manusia (SDM) pustakawan untuk mengelola perpustakaan, ketiadaan katalog online perpustakaan (OPAC), keterbatasan koleksi bahan pustaka, serta kurangnya rak buku dikarenakan banyaknya buku paket yang sudah lewat kurikulum lama yang masih disimpan di rak yang tanpa kejelasan mengenai pengelolaannya.

2) Wawancara

Wawancara merupakan jenis komunikasi lisan antara peneliti dan responden yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tertentu. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dapat memberikan gambaran yang lebih objektif tentang masalah yang diselidikinya.³⁹ Teknik wawancara dilakukan bersama pustakawan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron.

³⁸ Neni Hasnunidah, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), h. 102-103

³⁹ Neni Hasnunidah, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), h. 100-101.

3) Kuesioner/angket

Kuesioner merupakan alat pengumpul data pertanyaan atau informasi tertentu yang dirancang untuk menyampaikan kepada responden, baik dalam bentuk tulisan maupun gambar. Responden kemudian diminta untuk memberikan jawaban, seperti memberi tanda cek pada pilihan jawaban, atau menuliskan jawaban mereka sendiri dalam bentuk kata, kalimat, atau rangkaian kalimat.⁴⁰

Angket yang digunakan adalah metode LibQUAL+™ yang dikembangkan oleh ARL menggunakan skala likert dari nomor satu (sangat tidak puas) sampai dengan nomor sembilan (sangat puas).

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pencarian data mengenai hal-hal atau variabel berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.⁴¹ Teknik pengumpulan data dengan melakukan dokumentasi yaitu profil Perpustakaan SMA Negeri Pengaron.



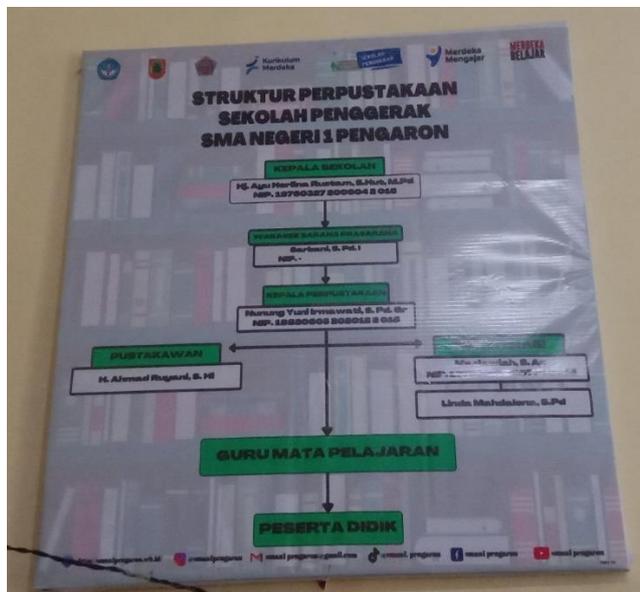
Gambar 3. 1 SMA Negeri 1 Pengaron

⁴⁰ Sutarno, *Uji Kuesioner Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: (Aplikasi SPSS dan AMOS)*, (Surakarta: UNISRI Press, 2021), h. 19-20.

⁴¹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), h. 149-150.



Gambar 3. 2 Pembangunan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron



Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Perpustakaan



Gambar 3. 4 Rak Khusus Kumpulan Buku Paket

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah perangkat yang digunakan untuk mendapatkan, mengukur, dan menganalisis data dari subjek atau sampel terkait topik atau masalah yang sedang diselidiki oleh peneliti.⁴²

Instrumen penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu instrumen baku yang ada di dalam metode LibQUAL+TM untuk menilai dan menganalisis tingkat kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dengan pandangan dan harapan pemustaka atau angket kuesioner peneliti yang menjadi dasar penyelesaian masalah penelitian.⁴³

Penelitian ini survei pendahuluan dilakukan pada 34 responden. Peneliti melakukan survei ke tempat penelitian langsung yaitu di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dengan mencari dan mendapatkan informasi, menganalisis informasi dari petugas perpustakaan, kemudian informasi yang didapatkan tersebut selanjutnya dibuat sebuah kerangka angket atau kuesioner dan disebarikan kepada siswa/i yang berkunjung ke perpustakaan untuk digunakan dalam pengambilan data perspektif pengunjung perpustakaan antara lain:⁴⁴

Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
Affect of service (Kemampuan Pustakawan)	Empathy (kepedulian)	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.
		Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.
	Responsiveness (ketanggapan)	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.
		Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan.
	Assurance (jaminan)	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.

⁴² Heru Kurniawan, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2021), h. 1-2.

⁴³ Surya Yoga Laksana dkk, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM", *Jurnal Pustaka Budaya*, Vol. 6, No. 2, 2019: 39-49.

⁴⁴ Eko Nugroho, *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*, (Malang: UB Press, 2018), h. 3.

Variabel	Indikator	Pernyataan
	kepastian)	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan. Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan.
<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Sarana Akses)	<i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron. Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron.
	Ease of navigation (kemudahan mengakses informasi)	Penataan koleksi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.
	<i>Modern Equipment</i> (peralatan mengakses informasi)	Ketersediaan fasilitas di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan. Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah.
	<i>Self reliance</i> (kepercayaan diri)	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri. Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.
	<i>Information Access</i> (Akses Informasi)	<i>Scope</i> (cakupan informasi atau koleksi yang dimiliki)
<i>Timelines</i> (kecepatan)		Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.

Variabel	Indikator	Pernyataan
	mengakses informasi)	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.
<i>Library as place</i> (Fasilitas dan suasana ruangan)	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas sekolah.
		Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.
	<i>Utilitarian space</i> (ruang yang bermanfaat)	Ketenangan ruangan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk belajar.
		Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.
	<i>Symbol terms</i> (berbagai makna)	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.
		Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron terbuka untuk siswa/i dalam belajar atau berdiskusi bersama.
	<i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.
		Kondisi di dalam perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar

Sumber: data sekunder diolah bulan Mei 2024

Pengukuran setiap nilai kuesioner yang diberikan oleh responden akan dihitung peneliti menggunakan standar perhitungan yaitu dengan skala likert. Dimana skala ini digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terkait suatu gejala atau fenomena pendidikan. Angket yang digunakan adalah metode LibQUAL+™ yang dikembangkan oleh ARL menggunakan skala likert dari nomor satu (sangat tidak puas) sampai dengan nomor sembilan (sangat puas). Menurut Fatmawati, apabila jawaban responden mendekati angka sembilan berarti nilainya semakin tinggi, jika semakin mendekati angka satu maka nilainya semakin rendah.

H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Penelitian ini tidak menggunakan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap angket/kuesioner tersebut. Karena peneliti mengambil data kuesioner dari penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dan peneliti seleksi sesuai dengan fokus rumusan masalah peneliti lakukan.

Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini telah terbukti valid dan reliabel karena telah diuji dan disahkan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan instrumen baku yang sudah teruji jadi tidak memerlukan uji validitas dan reliabilitasnya.⁴⁵

1) Uji Validitas

Menurut Yusup, bahwa validitas instrumen memperlakukan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur, instrumen dikatakan valid saat dapat mengungkap data dari variabel secara tepat tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya.⁴⁶

Uji validitas mengacu pada valid atau tidaknya suatu alat pengukuran bahwa alat pengukuran tersebut sesuai dengan permasalahan yang peneliti lakukan. Pentingnya alat pengukuran instrumen pendukung yang kuat dijadikan hasil pengukuran.⁴⁷

2) Uji Reliabilitas

Menurut Force dan Richer, bahwa suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila dipergunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti yang lain tetap memberikan hasil yang sama.⁴⁸ Uji reliabilitas adalah hasil

⁴⁵ UMY Repository, *Metode Penelitian*, dalam <http://repository.umy.ac.id> diakses pada tanggal 7 Mei 2024.

⁴⁶ Ovan dkk, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020), h. 4-3.

⁴⁷ Mohammad Adnan Latief, *Tanya Jawab Metode Penelitian Pembelajaran Bahasa*, (Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang, 2014), h. 2-3.

⁴⁸ M. Hariwijaya, *Metodologi dan Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi: untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*, (Yogyakarta: Parana Ilmu, 2015), h. 120-121.

pengukuran data yang diperoleh dari penghitungan pengukuran dan penilaian data dengan memenuhi kapabilitas mutu.

Hasil kualitas yang diuji beberapa kali untuk mendapatkan hasil yang stabil, apabila hasilnya sama maka dapat dikatakan hasil tersebut baik bermutu dan apabila hasilnya berbeda dengan sebelumnya maka penelitian itu dapat dikatakan tidak bisa dipercaya atau tidak bisa dijadikan patokan penelitian.⁴⁹ Uji reliabilitas digunakan dalam penelitian untuk mengetahui adanya kesalahan pengukuran dan digunakan untuk mengetahui ketepatan pengukuran penilaian.⁵⁰

I. Teknik Pengolahan Data

Hasil pengumpulan data mengenai kualitas layanan perpustakaan yang didapatkan dari kuesioner yang diberikan kepada para pemustaka sebagai responden penelitian di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron. Tahapan dan langkah-langkah dalam pengolahan data yang peneliti lakukan antara lain:

1) Tahap Pengeditan Data (*Editing*)

Pengeditan data adalah pemeriksaan daftar angket (kuesioner) yang telah dibuat, dikumpulkan peneliti dan diisi oleh responden. Proses pengeditan data digunakan untuk mengurangi apabila ada terdapat kesalahan yang dilakukan pada saat pemberian angket pada responden agar bisa diperbaiki lagi.⁵¹

2) Tahap Pengkodean Data (*Coding*)

Coding adalah proses pengidentifikasian dan pengklasifikasian setiap pertanyaan berdasarkan variabel-variabel yang sedang diteliti. *Coding* adalah pemberian kode atau angka pada variabel dalam kuesioner yang sesuai dengan keterangan tertentu.⁵²

⁴⁹ Ovan dkk, h. 4.

⁵⁰ Mohammad Adnan Latief, h. 133-137

⁵¹ Erwan Agus Purwanto dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif: untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2017), h. 97.

⁵² Bidjaksana Arief Fateqah dkk, *Teori dan Praktik Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bantul: Anak Hebat Indonesia, 2024), h. 307.

3) Tahap Tabulasi Data (*Tabulating*)

Tabulasi data adalah pengelompokan hasil dari kegiatan observasi dan kuesioner dengan menggunakan kode-kode. Data responden yang jumlahnya banyak akan dilakukan pengelompokan dalam bentuk tabel, grafik, dan atau diagram untuk memudahkan peneliti dalam pemilahan (pengamatan) dan evaluasi berdasarkan jenis atau variasi.⁵³

J. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah prosedur penyederhanaan data dan penyajian data untuk lebih memudahkan dalam mendeskripsikannya.⁵⁴ Selanjutnya, peneliti melakukan analisis data menggunakan metode perhitungan rata-rata (*mean*) untuk menemukan nilai tengah dari setiap pertanyaan yang diajukan.

$$\text{Mean X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan :

X = Nilai rata-rata hitung/mean

$\sum X$ = Jumlah semua nilai instrumen/kuesioner

N = Jumlah responden

Setelah mendapatkan nilai rata-rata, peneliti kemudian menggunakan rumus Grand Mean (X) untuk menghitung nilai rata-rata dari setiap pernyataan dengan rumus:

$$X = \frac{\text{Total Rata-rata Hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}}$$

Peneliti menganalisis data dari hasil jawaban kuesioner responden dengan menggunakan metode Libqual+TM yang dilakukan dengan beberapa prosedur pengolahan data sebagai berikut:⁵⁵

⁵³ Bambang Utoyo, *Geografi Membuka Cakrawala Dunia: untuk Kelas XII*, (PT Setia Purna Inves), h. 28.

⁵⁴ Uber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Refika Aditam, 2009), h. 332.

⁵⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 38-42.

- 1) Menghitung total penilaian pada kategori harapan **minimum** (*minimum*), total penilaian kategori harapan **ideal** (*desired*), dan total penilaian kategori **persepsi** (*perceived*) yang telah dijabarkan dalam setiap item pertanyaan.
- 2) Menghitung **rata-rata** (*mean*) dari keseluruhan nilai pada kategori harapan **minimum** (*minimum*), total nilai pada kategori harapan **ideal** (*desired*), dan total nilai pada kategori **persepsi** (*perceived*). Setelah nilai rata-rata diperoleh, selanjutnya untuk mengetahui kualitas layanan di perpustakaan nilai rata-rata tersebut dibandingkan untuk memperoleh **nilai kesenjangan** (*gap score*) dari harapan **minimum** (*minimum*), harapan **ideal** (*desired*) dan **persepsi** (*perceived*).
- 3) Mengukur tingkat kepuasan pemustaka menggunakan metode Libqual+TM dengan cara menghitung **nilai kesenjangan** (*Gap*) dari kategori harapan **minimum** (*minimum*), kategori harapan **ideal** (*desired*), dan kategori **persepsi** (*perceived*).

Adapun penghitungannya dengan rumus yang digunakan yaitu:

- 1) **AG (Adequacy Gap) = Perceived (P) – Minimum (M)**
- 2) **SG (Superiority Gap) = Perceived (P) – Desired (D)**

Keterangan:

- a) **AG (Adequacy Gap)** adalah nilai selisih yang diperoleh dengan cara menghitung persepsi (*Perceived*) dikurangi dengan harapan minimum (*minimum*) yang dapat diterima pemustaka. Apabila AG bernilai positif (*Perceived > Minimum*), menunjukkan bahwa responden telah merasa “**cukup puas**” dengan layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka. Tetapi, apabila AG bernilai negatif (*Perceived < Minimum*), menunjukkan bahwa responden “**belum puas**” atas layanan yang diberikan.
- b) **SG (Superiority Gap)** adalah hasil selisih yang diperoleh dengan cara menghitung persepsi (*Perceived*) dikurangi dengan harapan

ideal (*Desired*). Apabila nilai SG positif ($Perceived > Desired$), menunjukkan bahwa responden merasa “**sangat puas**” dengan layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan. Tetapi, apabila SG bernilai negatif menunjukkan “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” yaitu $Perceived < Desired$.

- c) **Zone of tolerance**, adalah suatu wilayah antara tingkat minimum (*minimum*) dan tingkat harapan ideal (*Desired*) yang dapat diterima oleh pemustaka dari kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Menurut Endang Fatmawati, menerangkan makna dari nilai dari AG (Adequacy Gap) dan SG (Superiority Gap) terhadap rumus AG dan SG dapat diterangkan sebagai berikut:⁵⁶

1. Jika nilai SG menunjukkan nilai positif, hal ini menyatakan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, dapat dimaknai bahwa pemustaka “**sangat puas**” terhadap layanan yang diterima.
2. Jika nilai SG menunjukkan nilai negatif, hal ini menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “**dalam batas toleransi/zone tolerance**”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Jika nilai AG menunjukkan nilai positif, hal ini menyatakan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pemustaka, dapat dimaknai bahwa pemustaka “**cukup puas**” terhadap layanan yang diterima.
4. Jika nilai AG menunjukkan nilai negatif, hal ini menyatakan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat dimaknai bahwa pemustaka “**tidak puas**” terhadap layanan yang diterima.

⁵⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+™*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 39-40

Untuk menganalisis data, dalam penelitian ini menggunakan perangkat analisis SPSS for Windows dengan memanfaatkan metode Superiority Gap dan Adequacy Gap. Pada Superiority Gap dan Adequacy Gap, dilakukan pengujian T-test untuk mengevaluasi empat variabel dalam kualitas layanan perpustakaan, termasuk rata-rata persepsi, rata-rata harapan minimum, dan rata-rata harapan ideal.