

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Kasiram dalam Abdullah et al. (2022), penelitian kuantitatif bertujuan menemukan pengetahuan baru melalui proses ilmiah yang didukung oleh data numerik sebagai dasar analisis. Selanjutnya, suriasumantri dalam Abdullah et al. (2022) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan *Logicohypothetico-Verifikatif* yaitu proses yang terdiri identifikasi masalah, perumusan hipotesis, pengumpulan data, hingga verifikasi terhadap hipotesis tersebut.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif adalah suatu metode ilmiah yang menggunakan angka sebagai instrument utama dalam menganalisis hubungan antar variable. Dalam penelitian ini, pendekatan model kano digunakan sebagai alat analisis tambahan. Model ini digunakan untuk mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan persepsi dan kebutuhan pengguna layanan OPAC di perpustakaan, serta menilai dampaknya terhadap tingkat kepuasan mereka. Pendekatan ini juga membantu mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan dan fitur yang disediakan, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

3.2 Desain Penelitian

3.2.1 Variabel Penelitian

Variable adalah elemen atau karakteristik dari suatu objek penelitian yang diamati untuk dianalisis. Dalam penelitian kuantitatif, variable dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- 1). Variabel independent (X)

Variable ini merupakan faktor yang memengaruhi atau menjadi penyebab timbulnya perubahan pada variable lain. Dalam penelitian ini, variable independennya adalah kualitas layanan OPAC (Servqual)

- 2). Variable Dependen (Y)

Merupakan variable yang dipengaruhi oleh variable independent. Dalam konteks penelitian ini, tidak terdapat variable dependennya.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana data dikumpulkan dan proses penelitian dilaksanakan. Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, yang menyediakan layanan OPAC sebagai sarana utama pencarian informasi Koleksi.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang menjadi sasaran dalam suatu penelitian. Menurut Gasperz dalam Abdullah et al. (2022), populasi mencakup seluruh unsur yang relevan untuk dianalisis dan menjadi dasar generalisasi hasil penelitian. Sementara itu, Arikunto dalam Abdullah et al. (2022) menyatakan bahwa populasi adalah semua individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, populasi yang dijadikan objek adalah seluruh anggota perpustakaan kalangan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang dari tahun 2020 hingga 2024, yang berjumlah 13.673 orang (Data Pemustaka dari UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang).

3.4.1 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih secara representatif untuk dianalisis lebih lanjut. Menurut Ridwan dalam Abdullah et al. (2022), sampel adalah unit terkecil dari populasi yang memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian, adapun menurut Soekidjo sampel harus mencerminkan keseluruhan populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan (Abadullah et al., 2022).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Probability Sampling dengan metode simple random sampling. Teknik ini dipilih karena setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama menjadi responden, dan populasi yang digunakan bersifat homogen. Jumlah sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah 99 responden, yang merupakan pemustaka aktif pengguna layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel Minimal

N = Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran Ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir/diinginkan (biasanya berkisar antara 0,05 atau 0,1)

Dalam pengumpulan data, diketahui bahwa jumlah populasi pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang berjumlah 13.673 orang. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dalam penelitian ini, penulis menetapkan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1). Oleh karena itu, untuk menghitung ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan OPAC (Online Publik Access Catalog) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang menggunakan Model Kano*”, penulis menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel yang sesuai untuk merepresentasikan populasi dalam penelitian ini yaitu:

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

$$n = \frac{13.673}{1 + 13.673(0,1)^2}$$

$$n = \frac{13.673}{1 + 13.673(0,01)}$$

$$n = \frac{13.673}{1 + 136,73}$$

$$n = \frac{13.673}{137,73}$$

$$n = 99,27$$

$n = 99$

berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, dari total populasi pemustaka UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang berjumlah 13.673 orang. Diperoleh ukuran sampel sebanyak 99 responden dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Dengan demikian, dalam penelitian ini, penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 99 orang yang dianggap dapat mewakili populasi secara proporsional dan relevan untuk mengukur kualitas layanan OPAC menggunakan model kano.

3.4 Instrumen Penelitian

instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data dari objek yang diteliti. Dalam penelitian kuantitatif, instrumen memiliki peran penting karena keakuratan data sangat bergantung pada ketepatan alat ukur yang digunakan. Instrumen yang tepat akan membantu penelitian dalam mengukur variabel yang menjadi fokus utama kajian secara valid dan reliabel (Abdullah et al., 2022). Pada penelitian ini, instrumen utama yang digunakan adalah angket (kuesioner). Angket disusun berdasarkan variabel-variabel yang telah ditentukan sebelumnya dan disesuaikan dengan indikator-indikator spesifik yang relevan dengan kualitas layanan OPAC dan dimensi Model Kano. Angket berisi pernyataan-pernyataan dalam dua bentuk, yaitu:

- 1). Pertanyaan Fungsional (*Functional Questions*): digunakan untuk mengetahui respon pengguna apabila fitur layanan tersedia.
- 2). Pertanyaan Disfungsional (*Dysfunctional Questions*): digunakan untuk mengetahui respon pengguna apabila fitur layanan tidak tersedia.

Untuk mengukur respons dari setiap item angket, digunakan skala liker yang dimodifikasi sesuai dengan pendekatan model kano. Skor diberikan berdasarkan preferensi dan harapan pemustaka terhadap masing-masing atribut layanan. Table alternatif jawaban dan bobot skornya adalah sebagai berikut:

Table 2 Skor Penilaian

Keterangan	Skor
------------	------

	+	-
Like/ Suka (S)	5	1
Mustbe/ Mengharapkan (M)	4	2
Netral (N)	3	3
Toleransi (T)	2	4
Dislike/ Tidak Suka (TS)	1	5

Melalui instrumen ini, data kuantitatif yang dikumpulkan akan dianalisis untuk menentukan klasifikasi atribut berdasarkan kategori kano (*Attractive, One-Dimensional, Must-Be, Indifferent, Reverse* dan *Questionable*). Selain itu, hasil tanggapan responden juga dapat digunakan untuk menilai kesenjangan harapan dan persepsi layanan (SERVQUAL).

Penyusunan butir-butir angket merujuk pada kisi-kisi indikator yang sesuai dengan dimensi kualitas layanan dan klasifikasi kebutuhan pemustaka. Angket disusun dalam bentuk pertanyaan berpasangan (fungsional dan disfungsional), yang masing-masing mewakili atribut spesifik dari layanan OPAC yang digunakan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

Table 3 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
Kualitas Layanan	Tangibles (Bukti Fisik)	Tampilan antarmuka OPAC, Kerapian halaman, ketersediaan perangkat keras, fungsi perangkat, dan kenyamanan fisik	1,2,3,4,5

Reliability (Keandalan)	Kecepatan akses, kesesuaian informasi lokasi bahan, organisasi informasi, error system, status ketersediaan, serta keandalan sistem	6,7,8,9,10,11,12,13,14
Responsiveness (Ketanggapan dan Dukungan Layanan)	Penanganan masalah, Informasi terjadinya masalah, kontak perpustakaan serta layanan pengaduan langsung	15,16,17,18,19,20,21
Assurance (Jaminan)	Keamanan data koleksi, perlindungan informasi, tutorial Pemustakaan OPAC, Tanggung jawab atas kesalahan	22,23,24,25
Empathy (Empati)	Kemudahan memperoleh informasi, efisiensi waktu dan tenaga, aksesibilitas, kemudahan Pemustakaan fitur.	26,27,28,29

3.5 Validitas dan Reabilitas Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas Menurut Abdullah, dkk. (2022) Validitas merujuk pada sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur secara tepat dan akurat sesuai dengan apa yang seharusnya diukur. Dalam istilah yang umum digunakan dalam penelitian, validitas sering diartikan sebagai kesahihan. Suatu instrumen

dikatakan valid apabila benar-benar mengukur hal yang dimaksudkan untuk diukur.

Validitas pengukuran dipengaruhi oleh tiga unsur utama, yaitu alat ukur itu sendiri, metode yang digunakan dalam proses pengukuran, serta pihak yang melakukan pengukuran (enumerator). Ketiga komponen ini saling terkait dan secara keseluruhan akan menentukan apakah hasil pengukuran dapat dianggap valid atau tidak.

Suatu survei dianggap valid jika pertanyaan yang diajukan memberikan wawasan yang terukur. Validitas diukur dengan mengkorelasikan skor item kuesioner dengan total skor variabel. Teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi, dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23. Kriteria pengambilan keputusan dalam menilai validitas adalah sebagai berikut (Salameh, dkk. 2022):

1. Jika nilai r -hitung $>$ dari nilai r -tabel, maka instrumen atau item pertanyaan dikatakan memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika nilai r -hitung $<$ dari nilai r -tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Validitas yang baik sangat penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau penelitian lanjutan. Berikut kisi-kisi kuesioner Instrumen yang digunakan:

(a) Fungsional

Table 4 Instrumen Uji Validitas Pertanyaan Fungsional

NO	PERNYATAAN (<i>Fungsional</i>)	L	M	N	T	DS

1	P1: Apa yang anda rasakan jika tampilan antarmuka OPAC menarik dan mudah dipahami?					
2	P2: Apa yang anda rasakan jika tampilan halaman OPAC tersusun rapi dan profesional?					
3	P3: Apa yang anda rasakan jika komputer/layanan perangkat keras untuk mengakses OPAC di perpustakaan tersedia dalam jumlah yang memadai?					
4	P4: Apa yang anda rasakan jika perangkat yang digunakan untuk mengakses OPAC (komputer, jaringan) berfungsi dengan baik?					
5	P5: Apa yang anda rasakan jika fasilitas fisik (meja, kursi, ruang baca) di sekitar area OPAC mendukung kenyamanan dalam mencari informasi?					
6	P6: Apa yang anda rasakan jika OPAC cepat dan mudah diakses					
7	P7: Apa yang anda rasakan jika Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC sesuai dengan yang ada di rak.					
8	P8: Apa yang anda rasakan jika Informasi pada OPAC terorganisir dengan baik.					
9	P9: Apa yang anda rasakan jika OPAC tidak pernah mengalami masalah/error.					

10	P10: Apa yang anda rasakan jika Status ketersediaan bahan bacaan disampaikan dengan jelas dan akurat.					
11	P11: Apa yang anda rasakan jika Pencarian bahan bacaan dengan menggunakan OPAC dapat diandalkan.					
12	P12: Apa yang anda rasakan jika OPAC memberikan informasi yang dapat dipercaya.					
13	P13: Apa yang anda rasakan jika OPAC dengan cepat dan tepat memberikan informasi mengenai bahan bacaan yang dibutuhkan mahasiswa/i.					
14	P14: Apa yang anda rasakan jika Semua bahan bacaan yang dibutuhkan mahasiswa/i dapat ditemukan di OPAC.					
15	P15: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan memberikan pemberitahuan ketika OPAC bermasalah.					
16	P16: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan cepat mengurus permasalahan yang ada pada OPAC.					
17	P17: Apa yang anda rasakan jika Pihak Perpustakaan bersedia membantu Pemustaka jika informasi yang dibutuhkan Pemustaka tidak dapat ditemukan pada OPAC.					

18	P18: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan memberikan informasi penyebab terjadinya masalah pada OPAC.					
19	P19: Apa yang anda rasakan jika Tersedia nomor telepon perpustakaan pada OPAC untuk mempermudah mahasiswa menghubungi pihak perpustakaan jika diperlukan.					
20	P20: Apa yang anda rasakan jika Tersedianya kontak e-mail dan social media seperti facebook dan twitter pada OPAC yang dapat memudahkan mahasiswa untuk berinteraksi dengan pihak perpustakaan.					
21	P21: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan menyediakan layanan untuk berbicara langsung kepada staff pengelola OPAC jika ada keluhan atau terjadi masalah					
22	P22: Apa yang anda rasakan jika OPAC menjaga data koleksi bahan bacaan.					
23	P23: Apa yang anda rasakan jika OPAC melindungi informasi bahan bacaan					
24	P24: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan memberikan instruksi tutorial terkait Pemustakaan OPAC					
25	P25: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan memberikan pertanggung jawaban jika terjadi kesalahan pada OPAC.					

26	P26: Apa yang anda rasakan jika Mahasiswa/i lebih cepat mendapatkan informasi bahan bacaan dengan menggunakan OPAC.					
27	P27: Apa yang anda rasakan jika OPAC menghemat waktu dan tenaga mahasiswa/i dalam mencari bahan bacaan.					
28	P28: Apa yang anda rasakan jika OPAC dapat diakses kapan saja dan dimana saja.					
29	P29: Apa yang anda rasakan jika Semua menu yang terdapat pada OPAC dapat digunakan dengan maksimal					

(b) Disfungsional

Table 5 Instrumen Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional

NO	PERNYATAAN (<i>Disfungsional</i>)	L	M	N	T	DS
1	P1: Apa yang anda rasakan jika tampilan antarmuka OPAC tidak menarik dan sulit dipahami?					
2	P2: Apa yang anda rasakan jika tampilan halaman OPAC tidak tersusun rapi dan tidak profesional?					
3	P3: Apa yang anda rasakan jika komputer/layanan perangkat keras untuk mengakses OPAC di perpustakaan tersedia dalam jumlah yang sedikit?					

4	P4: Apa yang anda rasakan jika perangkat yang digunakan untuk mengakses OPAC (komputer, jaringan) tidak berfungsi dengan baik?					
5	P5: Apa yang anda rasakan jika fasilitas fisik (meja, kursi, ruang baca) di sekitar area OPAC tidak mendukung kenyamanan dalam mencari informasi?					
6	P6: Apa yang anda rasakan jika OPAC sulit dan lelet untuk diakses					
7	P7: Apa yang anda rasakan jika Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC tidak sesuai dengan yang ada di rak.					
8	P8: Apa yang anda rasakan jika Informasi pada OPAC tidak terorganisir dengan baik.					
9	P9: Apa yang anda rasakan jika OPAC selalu mengalami masalah/error.					
10	P10: Apa yang anda rasakan jika Status ketersediaan bahan bacaan disampaikan dengan tidak jelas dan tidak akurat.					
11	P11: Apa yang anda rasakan jika Pencarian bahan bacaan dengan menggunakan OPAC tidak dapat diandalkan.					
12	P12: Apa yang anda rasakan jika OPAC memberikan informasi yang tidak dapat dipercaya.					

13	P13: Apa yang anda rasakan jika OPAC tidak cepat dan tidak tepat memberikan informasi mengenai bahan bacaan yang dibutuhkan mahasiswa/i.					
14	P14: Apa yang anda rasakan jika Semua bahan bacaan yang dibutuhkan mahasiswa/I tidak dapat ditemukan di OPAC.					
15	P15: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan tidak memberikan pemberitahuan ketika OPAC bermasalah.					
16	P16: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan tidak cepat mengurus permasalahan yang ada pada OPAC.					
17	P17: Apa yang anda rasakan jika Pihak Perpustakaan tidak bersedia membantu Pemustaka jika informasi yang dibutuhkan Pemustaka tidak dapat ditemukan pada OPAC.					
18	P18: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan tidak memberikan informasi penyebab terjadinya masalah pada OPAC.					
19	P19: Apa yang anda rasakan jika Tidak Tersedia nomor telepon perpustakaan pada OPAC untuk mempermudah mahasiswa menghubungi pihak perpustakaan jika diperlukan.					
20	P20: Apa yang anda rasakan jika Tidak tersedianya kontak e-mail dan social media					

	seperti facebook dan twitter pada OPAC yang dapat memudahkan mahasiswa untuk berinteraksi dengan pihak perpustakaan.					
21	P21: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan tidak menyediakan layanan untuk berbicara langsung kepada staff pengelola OPAC jika ada keluhan atau terjadi masalah					
22	P22: Apa yang anda rasakan jika OPAC tidak menjaga data koleksi bahan bacaan.					
23	P23: Apa yang anda rasakan jika OPAC tidak melindungi informasi bahan bacaan					
24	P24: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan tidak memberikan instruksi tutorial terkait Pemustakaan OPAC.					
25	P25: Apa yang anda rasakan jika Pihak perpustakaan mengabaikan jika terjadi kesalahan pada OPAC.					
26	P26: Apa yang anda rasakan jika Mahasiswa/i kesulitan mendapatkan informasi bahan bacaan dengan menggunakan OPAC.					
27	P27: Apa yang anda rasakan jika OPAC tidak menghemat waktu dan tenaga mahasiswa/i dalam mencari bahan bacaan.					
28	P28: Apa yang anda rasakan jika OPAC tidak dapat diakses kapan saja dan dimana saja.					

29	P29: Apa yang anda rasakan jika Semua menu yang terdapat pada OPAC tidak dapat digunakan dengan maksimal.					
----	---	--	--	--	--	--

Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

(a) Pertanyaan Fungsional

Table 6 hasil uji Validitas Pertanyaan Fungsional

NO	NO. Soal	N	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	P1	30	0,022	0,361	Tidak Valid
2	P2	30	0,588	0,361	Valid
3	P3	30	0,275	0,361	Tidak Valid
4	P4	30	0,482	0,361	Valid
5	P5	30	0,682	0,361	Valid
6	P6	30	0,758	0,361	Valid
7	P7	30	0,771	0,361	Valid
8	P8	30	0,630	0,361	Valid
9	P9	30	0,626	0,361	Valid
10	P10	30	0,581	0,361	Valid
11	P11	30	0,776	0,361	Valid
12	P12	30	0,758	0,361	Valid
13	P13	30	0,770	0,361	Valid

14	P14	30	0,594	0,361	Valid
15	P15	30	0,676	0,361	Valid
16	P16	30	0,765	0,361	Valid
17	P17	30	0,496	0,361	Valid
18	P18	30	0,504	0,361	Valid
19	P19	30	0,684	0,361	Valid
20	P10	30	0,711	0,361	Valid
21	P21	30	0,812	0,361	Valid
22	P22	30	0,669	0,361	Valid
23	P23	30	0,533	0,361	Valid
24	P24	30	0,822	0,361	Valid
25	P25	30	0,851	0,361	Valid
26	P26	30	0,838	0,361	Valid
27	P27	30	0,755	0,361	Valid
28	P28	30	0,818	0,361	Valid
29	P29	30	0,667	0,361	Valid

Sumber: hasil olah data menggunakan SPSS, 18 juni 2025

(b) Pertanyaan Disfungsional

Table 7 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional

NO	NO. Soal	N	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	Q1	30	0,255	0,361	Tidak Valid
2	Q2	30	0,785	0,361	Valid

3	Q3	30	0,257	0,361	Valid
4	Q4	30	0,775	0,361	Valid
5	Q5	30	0,718	0,361	Valid
6	Q6	30	0,716	0,361	Valid
7	Q7	30	0,829	0,361	Valid
8	Q8	30	0,865	0,361	Valid
9	Q9	30	0,833	0,361	Valid
10	Q10	30	0,743	0,361	Valid
11	Q11	30	0,828	0,361	Valid
12	Q12	30	0,810	0,361	Valid
13	Q13	30	0,752	0,361	Valid
14	Q14	30	0,713	0,361	Valid
15	Q15	30	0,774	0,361	Valid
16	Q16	30	0,753	0,361	Valid
17	Q17	30	0,654	0,361	Valid
18	A18	30	0,664	0,361	Valid
19	Q19	30	0,612	0,361	Valid
20	Q20	30	0,730	0,361	Valid
21	Q21	30	0,844	0,361	Valid
22	Q22	30	0,783	0,361	Valid
23	Q23	30	0,820	0,361	Valid
24	Q24	30	0,690	0,361	Valid

25	Q25	30	0,802	0,361	Valid
26	Q26	30	0,754	0,361	Valid
27	Q27	30	0,808	0,361	Valid
28	Q28	30	0,288	0,361	Tidak Valid
29	Q29	30	0,640	0,361	Valid

Sumber: hasil olah data menggunakan IBM SPSS 23, 18 Juni 2025.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variable X yang disajikan pada table sebelumnya, diketahui bahwa dari total 29 pertanyaan fungsional dan 29 pertanyaan disfungsional, terdapat dua item pada masing-masing jenis pertanyaan yang dinyatakan tidak valid, sementara itu, sebanyak 27 item pada pertanyaan fungsional dan 27 item pada pertanyaan disfungsional dinyatakan valid. Setiap item dalam instrumen memiliki nilai r hitung yang di bandingkan dengan r table sebesar 0,361. Dengan demikian, item-item yang valid dalam kuesioner variable X dinyatakan layak digunakan dalam penelitian ini. Serta item yang tidak valid akan langsung di eliminasi.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmoto, reliabilitas merupakan indikator yang mencerminkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai kestabilan dan konsistensi alat ukur, yaitu apakah instrumen tersebut mampu memberikan hasil yang serupa ketika digunakan dalam pengukuran berulang (Janna & Herianto, 2021). Salah satu cara untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Interpretasi terhadap nilai *Cronbach's Alpha* umumnya dibagi kedalam beberapa kategori: jika nilai alpha berada dibawah 0,50, maka reliabilitas tergolong rendah; pada rentang 0,50 hingga 0,70, reliabilitas dianggap sedang; nilai diatas 0,70 menunjukkan reliabilitas yang memadai; sementara 0,80 menunjukkan bahwa reliabilitasnya tinggi. Jika nilai alpha melebihi 0,90 maka instrumen dikatakan sangat andal. Sebaliknya, jika rendah nilai alpha, maka semakin besar

kemungkinan bahwa terdapat item-item yang tidak konsisten dalam instrumen tersebut.

Secara umum, suatu instrumen, dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*nya melebihi 0,60. Oleh karena itu, dalam pengambilan keputusan uji reliabilitas, jika nilai $\alpha > 0,60$ maka kuesioner dinilai memiliki reliabilitas yang baik, namun, apabila nilai $\alpha < 0,60$, maka instrumen dianggap tidak reliabel (Slamaet & Wahyuning, 2022). Prosedur pengujian reliabilitas yang diterapkan meliputi beberapa tahapan, yaitu:

- 1). Melakukan perhitungan terhadap varians masing-masing item pertanyaan dalam instrumen
- 2). Menghitung total varians keseluruhan item yang digunakan
- 3). Menentukan nilai koefisien reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yang berfungsi untuk mengetahui tingkat konsistensi internal antear item dalam instrumen penelitian dengan rumus:

$$a = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_j^2}{\sum x^2} \right\}$$

Keterangan:

a = koefisien reabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = varian responden item 1

S_x = jumlah varian skor total

- 4). Membandingkan nilai a dengan r table
 Jika $a > r$ table, berarti item tersebut reliabel
 Jika $a < r$ table, berarti item tersebut tidak reliabel

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

- (a) Fungsional

Table 8 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional

Case Processing Summary

	<i>N</i>	%

Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.949	29

(b) Disfungsional

Table 9 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.965	29

Berdasarkan tabel diatas, setiap item pertanyaan mendukung variabel kualitas layanan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Suatu variabel dinggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi angka tersebut.

Dalam penelitian ini, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,949 pada fungsional dan 0,965 pada disfungsional. Yang mana nilai tersebut jauh lebih tinggi dari 0,60, sehingga variabel ini dapat dinyatakan reliabel.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang diperlukan, penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu, wawancara, kuesioner, dan observasi.

- 1). Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data terutama pada tahap studi pendahuluan, untuk menggali permasalahan yang akan diteliti secara lebih mendalam, khususnya ketika jumlah responden relative sedikit (Sugiyono, 2021). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis:

- (a) Wawancara Terstruktur

Merupakan jenis wawancara dimana peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan secara sistematis sebelumnya, sehingga informasi yang dibutuhkan dapat dikumpulkan secara terarah dan konsisten.

- (b) Wawancara Tidak Terstruktur

Jenis wawancara ini bersifat fleksibel dan terbuka. Peneliti tidak menggunakan pedoman pertanyaan yang kaku, sehingga memungkinkan eksplorasi informasi yang lebih luas dari responden secara spontan.

- 2). Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen yang terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis yang dirancang berdasarkan indikator variabel penelitian. Metode ini dipilih karena efisiensi waktu dan kemudahan dalam memperoleh data dari banyak responden. Responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

- 3). Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi objek penelitian di lapangan. Metode ini melibatkan proses yang sistematis,

mulau dari perencanaan, pengamatan, pencatatan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Dalam pelaksanaannya, observasi dilakukan dengan terlebih dahulu menentukan lokasi, waktu, sasaran dan pendekatan yang digunakan, termasuk penggunaan observasi partisipatif yang memungkinkan peneliti terlibat secara aktif dalam situasi yang diamati.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Atau analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan (Abdullah dkk, 2022). Analisis data adalah suatu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data sudah diperoleh secara lengkap yang dilakukan sebagai pemecahan masalah yang di teliti. Analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistic. Statistic inferensial mencakup statistic parametris dan non parametris.

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif menurut Sugiyono (2021) merupakan statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Teknik analisis akan memberikan gambaran awal pada setiap variabel dalam penelitian. Data dikelola untuk pengolahan data berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan peneliti yang menjadi sampel penelitian, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembuatan Kuesioner Kano

Setiap atribut dari dimensi kualitas layanan kemudian dibuat sepasang pertanyaan yang disusun dalam kuesioner. Responden dapat menjawab

kuesioner dengan memilih salah satu dari 5 jawaban berbeda berdasarkan ketetapan pada table Evaluasi Kano dan Skala Likert:

Skor 5= Suka

Skor 4= Mengharapkan

Skor 3= Netral

Skor 2= Toleransi

Skor 1= Sangat Tidak Suka

2. Pengolahan Data

Data dari seluruh butir pertanyaan diinput dan diolah menggunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 23, untuk Memperoleh nilai Mean (rata-rata), persentase, dan standar deviasi untuk masing-masing indikator

3. Interpretasi Data

Skor rata-rata yang diperoleh dari masing-masing dimensi kualitas layanan yang dievaluasi menggunakan model kano dikategorikan berdasarkan interval klasifikasi sebagai berikut (Sugiyono, 2022):

Table 10 Skala Interval

Skor Rata-Rata	Kategori
1,00 - 1,79	Sangat Rendah
1,80 - 2,59	Rendah
2,60 - 3,39	Sedang
3,40 - 4,19	Tinggi
4,20 - 5,00	Sangat Tinggi

4. Penentuan Klasifikasi Atribut Menggunakan Model Kano

Untuk menentukan klasifikasi atribut menggunakan model kano dengan cara sebagai berikut:

Menentukan kategori atribut tiap responden menggunakan table berikut:

Table 11 Evaluasi Model Kano

Customer Neet		Dysfunctional				
		1. Like	2. Mus-be	3. Neutral	4. Live With	5. Dislike
Functional	1. Like	Q	A	A	A	O
	2. Mus-be	R	I	I	I	M
	3. Neutral	R	I	I	I	M
	4. Live With	R	I	I	I	M
	5. Dislike	R	R	R	R	Q
Note	A= Attractive		M= Must-Be		R= Reverse	
	O=One-Dimensional		Q= Questionable		I= Indifferent	

Sumber: Wardan dalam Wardana 2024

Keterangan: A=Attractive (Menarik), M = Must be (Harus Ada), O = One Dimensional (Satu Ukuran), I= Indifferent (Netral), R= Reverse (Kemunduran), Q = Questionable (Diragukan).

- 1). Hitung jumlah masing-masing untuk setiap kategori di setiap atribut
- 2). Mekelaskan kategori kano sebagai atribut dengan menggunakan *Blout's formula* dengan cara sebagai berikut:
 - a. Jika jumlah nilai (*one dimensional+ attractive + must be*) > jumlah nilai (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh nilai paling maksimum dari (*one dimensional, attractive, must be*)
 - b. Jika jumlah nilai (*one dimensional+ attractive + must be*) < jumlah nilai (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse, questionable*).
 - c. Jika jumlah nilai (*one dimensional+ attractive + must be*) = jumlah nilai (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one dimensional, attractive, must be* dan *indifferent, reverse, questionable*).
- 3). Menentukan nilai *Better* (kepuasan konsumen) dan *Worse* (kekecewaan konsumen)

Better yang lebih baik tentang seberapa besar kepuasan Pemustaka akan meningkat jika perpustakaan menyediakan fitur (A&O). *Worse* menunjukkan seberapa besar kepuasan Pemustaka berkurang jika

perpustakaan tidak menyediakan fitur (A&M). dengan rumus *better* dan *worse* dihitung sebagai berikut:

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I}$$

Tingkat kepuasan berada pada nilai 0 samai 1, apabila nilai semakin mendekati angka 1 dapat dikatakan semakin mempengaruhi tingkat kepuasan Pemustaka, namun kebalikannya apabila angkanya lebih condong ke 0 maka bisa dikatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pemustaka (Algifari, 2019).

$$Worse = \frac{O+M}{A+O+M+I}$$

Apabila nilai mendekati -1 akan berpengaruh pada tingkat kekecewaan Pemustaka semakin tinggi, sebaliknya apabila nilai mendekati 0 maka tidak berpengaruh pada kekecewaan Pemustaka. (Algifari, 2019).

4). Membuat grafik *better* dan *worse* menggunakan diagram model kano

Langkah terakhir dalam proses analisis data adalah menyajikan data tersebut menggunakan diagram model kano agar data tersebut mudah untuk dijelaskan dan ditarik hasil kesimpulan dari tingkat kualitas layanan. Apabila setiap indicator diatas nilai linear berarti tingkat kuallitas layanan yang diberikan terbilang tinggi.