BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303) mengemukakan bahwa : “ Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian itu dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu”. Objek dalam Penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung.

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan dua variabel yang akan diteliti. Adapun variabel-variabel tersebut adalah :

1. Variabel Independent atau variabel Bebas (Variabel X), yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya variabel dependent (variabel tidak bebas). Variabel Independent dalam penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan.
2. Variabel Dependent atau variabel tidak bebas (Variabel Y) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel Independent. Variabel Dependent dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Perpustakaan.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu (Umi Narimawati, 2008:127). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2005:21) :

"Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisa suatu hasil penelitian tetapi tidak di gunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) :

"Metode verifikatif adalah memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Tujuan dari metode verifikatif yaitu merupakan pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif melalui suatu perhitungan statistik, Penelitian yang digunakan untuk menguji variabel X1 dan X2 pengaruhnya terhadap Y yang akan diteliti. Sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Adapun objek yang di uji dalam penelitian ini adalah **"**Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung" .

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan Metode Survei Penjelasan (*Explanatory Survey Method*). Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian akan digunakan telaah statistika yang cocok, untuk itu dalam analisis menggunakan multiple regrestion (regresi berganda).

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

Proses penelitian menurut Sugiyono (2009:26), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sumber Masalah
2. Rumusan Masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrument penelitian
7. Kesimpulan

Berdasarkan proses penelitian yang dijelaskan diatas, maka desain penelitian pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber masalah

   Peneliti menentukan masalah-masalah sebagai fenomena untuk dasar penelitian yaitu variabel Komunikasi Interpersonal, variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung.

2. Perumusan masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas. Rumusan masalah atau pertanyaan penelitian akan mempengaruhi pelaksanaan tahap selanjutnya didalam tahap penelitian. Pada penelitian ini masalah-masalah dirumuskan melalui suatu pertanyaan, yang akan diuji dengan cara menguji hipotesis.

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis) maka, peneliti dapat membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan berfikir. Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah penelitian (hipotesis). Telaah teoritis mempunyai tujuan untuk menyusun kerangka teoritis yang menjadi dasar untuk menjawab masalah atau pertanyaan penelitian yang merupakan tahap penelitian dengan menguji terpenuhinya kriteria pengetahuan yang rasional.

4. Pengajuan hipotesis

   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat pada penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Unikom Bandung. Untuk langkah-langkah pengujian hipotesis yaitu menentukan variabel pengukuran, menentukan hipotesis nol (Ho), menentukan hipotesis alternatif (Ha) dan menguji tingkat signifikan.

5. Metode penelitian

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang di kehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah, tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan verifikatif.

6. Menyusun instrument penelitian

   Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrument penelitian. Instrument ini digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrument pada penelitian ini berbentuk kuesioner, untuk pedoman wawancara atau observasi. Sebelum instrument digunakan untuk pengumpulan data, maka instrument penelitian harus terlebih dulu di uji validitas dan reliabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan

sebuah alat ukur dan reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pengukuran tersebut dapat dipercaya. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu. Pada penelitian ini untuk menguji adanya hubungan Komunikasi Interpersonal (variabel X1) dan Kualitas Pelayanan (variabel X2) dengan Kepuasan Pengguna Perpustakaan (variabel Y) digunakan korelasi *pearson,* dan untuk menguji peran Komunikasi Interpersonal (variabel X1) dan Kualitas Pelayanan (variabel X2) dengan Kepuasan Pengguna Perpustakaan (variabel Y) digunakan koefisien determinasi.

7. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah, dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bemanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasionalisasi variabel, hal ini agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2006;38) mengemukakan bahwa variabel adalah “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti yang dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis variabel, konsep variabel, indikator variabel, ukuran serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung.

Untuk lebih jelasnya, operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Komunikasi Interpersonal (Variabel X1)	Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal. Deddy Mulyana (2005:73)	1. Keterbukaan	• Kesediaan menerima keluhan orang lain walau bersifat pribadi • Kesediaan menerima kritik dan saran	**Ordinal**
		2. Empati	• Menggunakan tutur kata yang sopan • Kepekaan terhadap orang lain	**Ordinal**
		3.Sikap Mendukung	• Kesediaan karyawan menerima masukan dari pelanggan • Komunikasi yang lancar diantara karyawan dengan pelanggan berhasil menciptakan suasana kerja yang harmonis.	**Ordinal**
		4.Sikap Positif	• Menunjukkan perasaan senang ketika	

			berbicara dengan orang lain • Menganggap perbedaan pendapat sebagai hal yang biasa	**Ordinal**
		5.Kesamaan	• Penyampaian informasi yang lancar karena kesamaan pengalaman • Kebijakan karyawan mudah untuk dikomunikasikan	**Ordinal**
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Fandy Tjiptono (2000:24)	1.Tangible (Bukti Langsung) • Kelengkapan sarana dan prasarana • Penampilan pegawai	• Tingkat kelengkapan sarana dan prasarana • Tingkat Kerapihan	**Ordinal**
		2.Reliability (Kehandalan) • Ketepatan waktu penyelesaian • Kemampuan karyawan dalam melayani pengguna • Sikap Simpatik	• Tingkat ketepatan • Tingkat kemampuan yang dijanjikan • Tingkat perhatian	**Ordinal**
		3.Responsiveness (Daya Tanggap) • Kecepatan Karyawan dalam melayani pengguna • Ketepatan Karyawan dalam melayani pengguna • Karyawan tanggap terhadap keluhan	• Tingkat kecepatan • Tingkat ketepatan • Tingkat ketanggapan	**Ordinal**
		4.Assurance (Jaminan) • Kesopanan pada saat melayani	• Tingkat Kesopanan	

		konsumen • Kejujuran dan sikap dapat dipercaya dari karyawan • Pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi	• Tingkat Keramahan • Tingkat Komunikasi	**Ordinal**
		5.Empathy (empati) • Pemahaman karyawan pada kebutuhan pengguna • Karyawan yang memberikan perhatian kepada Pengguna • Melakukan Peminjaman secara teratur	• Tingkat Pemahaman • Tingkat Perhatian	**Ordinal** **Ordinal**
Kepuasan Pelanggan (Pengguna Perpustakaan)	Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Fandy Tjiptono (2003 : 24)	1. Kesesuaian *product* (pelayanan) 2. Kesesuaian *Product* (fasilitas) *3.* Kesesuaian *reliability* *4.* Tingkat kesesuaian waranty	• Tingkat kesesuaian product (pelayanan • Tingkat kesesuaian product features (fasilitas) • Tingkat Kesesuaian (reliability) • Tingkat kesesuaian waranty	

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis literatur, artikel, tulisan ilmiah, dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

a. Populasi

Untuk keperluan diperlukan sejumlah orang dalam suatu wilayah yang diteliti (populasi) untuk diberikan kuesioner berisi sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan yang berisikan indikator dari variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2009;115), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Berdasarkan data kunjungan dari Perpustakaan Unikom tahun 2009-2010 bahwa rata-rata jumlah pengguna yang datang berkunjung pada setiap bulannya

mencapai 475 orang. Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah Pengguna yang datang berkunjung ke Perpustakaan Unikom Bandung.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:116). Teknik yang diambil dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Adapun untuk menentukan jumlah sampel (n) yang digunakan adalah mengacu pada pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah sebesar 10%)

maka :

$$n = \frac{475}{1 + 475\ (0,1)^2} = 82,608$$

n= 83 (dibulatkan)

Berdasarkan perhitungan diatas maka penulis menetapkan anggota sampel penelitian (n) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 83 responden.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpilan data yang dipergunakan dalam penelitian adalah :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

   Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung terhadap objek yang diteliti, seperti :

   a. Wawancara

      Penulis melakukan wawancara dengan staf menajemen untuk memperoleh gambaran umum tentang kegiatan *pelayanan* yang dilakukan perusahaan dan untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

   b. Penyebaran angket (kuesioner)

      Yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan seperangkat daftar pernyataan kepada 83 responden untuk mengetahui tanggapan responden tentang pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung.

   c. Observasi *(Observation)*

      Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian guna memperoleh data dan informasi mengenai obyek penelitian.

2. Studi Kepustakaan *(Library Research)*

   Yaitu teknik yang digunakan dengan cara mengumpulkan, mempelajari data-data dan informasi yang didapat dari buku-buku, dokumen perusahaan dan sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.2.4.1 Uji Validitas

Validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur, dalam hal ini kuesioner mengukur apa yang hendak diukur atau sejauh mana alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut akan semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pertanyaan mana yang valid dan mana yang tidak valid dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat r kritis.

Item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r=0,30 (Masrun dalam Sugiyono, 2009:134).

Berdasarkan dari pernyataan tersebut maka hal ini dilakukan untuk mengetahui pernyataan kuesioner mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,30 apabila alat ukur tersebut berada < 0,30 (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

- **$r_{hitung} < r_{kritis}$ maka tidak valid**
- **$r_{hitung} > r_{kritis}$ maka valid**

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian ini, penulis menggunakan program excel dalam tabulasi data, kemudian data tersebut di MSI untuk mendapatkan skala tertinggi (interval) dan memasukkan data tersebut ke dalam program *SPSS 14. for windows.*

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Product Moment Pearson* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Subyek Independent

X = Nilai Skor Pertanyaan

Y = Nilai Total Skor Pertanyaan

ΣX^2 = Jumlah Kuadrat nilai X

ΣY^2 = Jumlah Kuadrat nilai Y

Dengan ketentuan apabila r lebih besar atau sama dengan 0,30 maka item tersebut dinyatakan valid. Hal ini berarti, instrumen penelitian tersebut memiliki derajat ketepatan dalam mengukur variabel penelitian, dan layak digunakan dalam

pengujian hipotesis penelitian. Tetapi apabila r_s lebih kecil dari 0,30, maka item tersebut dinyatakan tidak valid, dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis berikutnya atau instrumen tersebut dihilangkan dari pengukuran variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 14, dengan menelaah nilai *Pearson correlation*. Setelah ditemukan bahwa pernyataan-pernyataan (butir) yang digunakan penelitian ini valid, maka selanjutnya pernyataan yang dinyatakan valid diuji reliabilitasnya.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau akurasi yang ditujukan oleh instrumen pengukuran. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan mengahasilkan data yang sama.

Uji Reliabilitas dikenal untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan

antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Teknik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

- Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
- Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II
- Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II
- Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\Gamma 1 = \frac{2\Gamma b}{1+\Gamma b}$$

Dimana :

Γ1 = reliabilitas internal seluruh item

Γ*b* = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliabel).

Tabel 3.2
Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas

Criteria	Reliability	Validity
Good	0,80	0,50
Acceptable	0,70	0,30
Marginal	0,60	0,20
Poor	0,50	0,10

Sumber: Barker et al, 2002; 70

3.2.4.3 Uji MSI (*Method of Succesive Interval)*

Data yang diperoleh sebagai hasil penyebaran dari kuesioner bersifat ordinal, maka agar analisis dapat dilanjutkan maka skala pengukurannya harus dinaikkan ke skala pengukuran yang lebih tinggi, yaitu skala pengukuran interval agar dapat diolah lebih lanjut. Untuk itu maka digunakan *Method of Succesive Interval* (MSI) dari **Thurstone** dalam **Harun Al Rasyid (1996:33)**, yang pada dasarnya adalah suatu prosedur untuk menempatkan setiap objek ke dalam interval

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data menurut Harun Al Rasyid adalah:

a. Menentukan frekuensi tiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
b. Menentukan proporsi setiap responden yaitu dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah sampel.

c. Menentukan proporsi secara berurutan untuk setiap responden sehingga diperoleh proporsi kumulatif yang dianggap menyebar mengikuti sebaran normal baku.

d. Menentukan nilai Z untuk masing-masing proporsi kumulatif yang dianggap menyebar mengikuti sebaran normal baku.

e. Menghitung Scale Of Value (SV) untuk masing-masing proporsi responden, dengan rumus:

$$Scale\ Of\ Value = \frac{Densityatlower\lim - densityatupper\lim}{areaunderupper\lim - areaunderlower\lim}$$

Keterangan:

- *Density at lower limit* = Kepadatan Batas Bawah
- *Density at upper lim* = Kepadatan Batas Atas
- *Area under lower limit* = Daerah di Bawah Batas Bawah
- *Area under upper limit* = Daerah di Bawah Batas Atas

f. Mengubah *Scale Of Value*(SV) terkecil menjadi sama dengan satu (1) dan mentrasformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformed Scale Of Value* (TSV) dengan rumus $Y = SV + \left[1 + \left|SV\min\right|\right]$

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

- **Analisis Deskriptif (Kualitatif)**

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Analisis deskriptif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilhat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4, dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

$$\% \text{ Skor} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati (2007:84)

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.

b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Jawaban responden kemudian diberi skor dengan menggunakan skala likert (Sugiyono:132), seperti terdapat pada tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3
Pernyataan Skala Likert

Jawaban	Skala Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2009:133)

Selanjutnya hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 3.4 berikut ini :

Tabel 3.4
Kriteria Persentase Skor Responden Terhadap Skor Ideal

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 - 36.00	Tidak Baik
2	36.01 - 52.01	Kurang Baik
3	52.01 - 68.00	Cukup
4	68.01 - 84.00	Baik
5	84.01 - 100	Sangat baik

Sumber: Umi Narimawati (2007:85)

- **Analisis Verifikatif (Kuantitatif)**

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan

data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan *skala likert,* dengan ketentuan nilai sesuai dengan tabel di atas, dengan pemboboton 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif.

Keseluruhan nilai atau skor yang didapat lalu dianalisis dengan cara :

(a) Mengolah setiap jawaban dan pertayaan dari kuesioner yang disebarkan untuk dihitung frekuensi dan persentasenya.

(b) Nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk pasangan variabel independen (X) yaitu X_1, X_2 , …X_n dan variabel dependen (Y) sebagai berikut (X_1,Y), (X_2,Y),…(X_n, Y) dan asumsikan sebagai hubungan linear.

(c) Menentukan skala atau bobot dari masing-masing alternatif jawaban seperti diuraikan diatas. Oleh karena data yang didapat dari kuisioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Methode of Successive Interval*" (*hays*, 1969:39). Dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Means of Interval} = \frac{\textit{Density at Lower limit} - \textit{Density at Upper Limit}}{\textit{Area at Below Density Upper Limit} - \textit{Area at Below Lower Limitt}}$$

Langkah kerja pengolahan dan analisis data dalam analisis regresi multiple linier adalah sebagai berikut :

(1) Mengolah data ordinal menjadi interval dengan interval berurutan untuk variabel bebas terikat. Adapun langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berkut :

a) Ambil data ordinal hasil kuesioner

b) Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya

c) Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulaif. Untuk data n > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.

d) Menghitung nilai densititas untuk setiap proporsi komulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.

e) Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Successive Interval*

f) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :

Nilai Transformasi = Nilai Skala + | Nilai Skala Minimum | + 1

(2) Untuk mengetahui adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung, digunakan analisis regresi Berganda (*Multiple Regression*).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi berganda *(multiple regression)* untuk mengetahui pola perubahan nilai variabel yang disebabkan oleh variabel lain dan untuk menemukan tingkat keeratan hubungan variabel yang berbeda dalam suatu populasi. Langkah-langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2009:277). Untuk mengetahui gambaran mengenai hubungan antara variabel-variabel itu digunakan persamaan regresi berganda (*multiple regression*) yang dapat ditulis sebagai berikut :

$$\boldsymbol{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2}$$

Dimana :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Konstanta

X_1 = Variabel X1 (Komunikasi Interpersonal)

X_2 = Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

Untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel bebas diperlukan pertimbangan :

1. Koefisien regresi (uji parsial/uji-t), pengetahuan tentang koefisien regresi bertujuan untuk meyakinkan bahwa variabel bebas (komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan) secara individual berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengguna Perpustakaan).

2. Persentase semua variabel bebas (komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi perubahan variabel terikat (Kepuasan Pengguna Perpustakaan).
3. Pengaruh semua variabel bebas (komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama terhadap nilai variabel bebas (Kepuasan Pengguna Perpustakaan).

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan letak nilai t-test masing-masing koefisien regresi pada kurva normal yang digunakan dalam penentuan nilai kritis. Jika letak t=test suatu koefisien regresi jatuh di daerah penerimaan H_0, maka keputusannya adalah menerima H_0. Atau dengan kata lain, variabel bebas tersebut tidak berperan atas nilai variabel terikat dan berlaku sebaliknya.

Hasil pengujian ini dapat dilihat dari perhitungannya dengan SPSS, atau merupakan hasil dari $t_i = b_i/se\ (b_i)$ (untuk masing-masing variabel bebas).

2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel X (komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan pengguna Perpustakaan) secara bersamaan.

Untuk memahami bagaimana menerapkan rumus korelasi berganda dari penelitian, berikut ini disampaikan contoh perhitungannya.

$$R_{X_1X_2Y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{\sum y^2}}$$

Keterangan:

RX1X2Y = Korelasi berganda antara variabel X1 dan X2 dengan Y

X1 = Komunikasi Interpersonal (variabel bebas)

X2 = Kualitas Pelayanan (variabel bebas)

Y = Kepuasan Pengguna Perpustakaan (variabel terikat)

b1 dan b2 = Koefisien regresi masing-masing variabel

3. Analisis Koefisien Korelasi Pearson

Setelah data terkumpul berhasil diubah menjadi data interval, maka langkah selanjutnya menghitung keeratan hubungan atau koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y yang dilakukan dengan cara menggunakan perhitungan analisis koefisien korelasi *Product Moment Method* atau dikenal dengan rumus *Pearson* **(Sugiyono ,2009:183)**, yaitu:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Subyek Independent

X = Nilai Skor Pertanyaan

Y = Nilai Total Skor Pertanyaan

ΣXY = Jumlah dari Hasil Kali Pengamatan Variabel X dan Variabel Y

ΣX^2 = Jumlah Kuadrat nilai X

ΣY^2 = Jumlah Kuadrat nilai Y

Untuk menginterpretasikan keeratan hubungan, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 3.5 berikut ini :

Tabel 3.5
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009:184)

4. Analisis Koefisian Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya pengaruh antara kedua variabel yang diteliti, maka dihitung koefisien determinasi (Kd) dengan asumsi dasar faktor-faktor lain diluar variabel dianggap konstan atau tetap (ceteris paribus). Dalam hal ini ada dua analisis koefisien yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda dan analisis koefisien determinasi parsial dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel X1 dan variabel X2 terhadap Y (Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan) secara simultan maka penulis akan menggunakan analisis koefisien determinasi yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

Rumus Koefisien determinasinya yang dikemukakan oleh **Husein Umar (2004:296)** adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi

b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X1 dan Variabel X2 terhadap Y (Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan) secara parsial.

Rumus Koefisien determinasinya yang dikemukakan oleh **Gujarati (2003:172)** adalah sebagai berikut:

KD = B x zero order x 100%

Sumber : Gujarati (2003 : 172)

Keterangan:

B = Beta (nilai *standardized coefficients)*

Zero order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

Kd = 0, Berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y, lemah.

Kd = 1, Berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y, kuat

Pedoman bagi interpretasi koefisien determinasi, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Pedoman Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi

Pernyataan	Keterangan
>4%	Pengaruh Rendah Sekali
5% - 16%	Pengaruh Rendah tapi pasti
17% - 49%	Pengaruh Cukup Berarti
50% - 81%	Pengaruh Tinggi/Kuat
>80%	Pengaruh Tinggi Sekali

Sumber : Supranto (2001:227)

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atau jawaban sementara mengenai sesuatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris, untuk mengetahui apakah pernyataan (dugaan atau jawaban) itu dapat diterima atau tidak.

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Unikom Bandung .Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi.

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut :

1. Pengujian Secara Parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut :

- Rumus uji t yang digunakan adalah :

$$\textbf{t hitung } (X1,2) = \frac{\textbf{b } 1,2}{\text{se } (b\ 1,2)}$$

Keterangan:

t hitung (X1,2) = Nilai **t** hitung X1 (Komunikasi Interpersonal) dan Nilai **t** hitung X2 (Kualitas Pelayanan)

b1 dan b2 = Koefisien regresi masing-masing variabel

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%.

- **Hipotesis**

$Ho_1.\beta = 0$: Komunikasi Interpersonal tidak memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung

$H1_1.\beta \neq 0$: Komunikasi Interpersonal memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung

$Ho_2.\beta = 0$: Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung

$H1_2.\beta \neq 0$: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung

- **Kriteria pengujian**

Untuk mengetahui apakah Ho diterima atau ditolak, digunakan uji signifikasi yaitu :

Jika t hitung > t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = ditolak, Ha diterima

Jika t hitung < t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = diterima, Ha ditolak

Dimana :

1. Dengan tingkat signifikasi (α) = 0,05
2. Derajat kebebasan (dk) = n-2

2. Pengujian Secara Simultan/Total.

Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

- Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$F_{hitung} = \frac{JK_{Regresi} / k}{JK_{(Residu)} / \{n-(k+1)\}}$$

Dimana :

JK_{residu} = Koefisien Korelasi Ganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan antara nilai F-kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan micro-soft. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang

menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (kepuasan pengguna perpustakaan) ditolak dan sebaliknya.

Perhitungan terhadap titik keeratan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah menggunakan uji korelasi (Sujana, 1989:369). Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien yang disebut juga koefisien korelasi produk moment (*Pearson*).

- **Hipotesis**

Ho : Semua $\beta i = 0$ $i = 1,2$	Komunikasi Interpersonal dan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Unikom Bandung
Ha : Ada $\beta i \neq 0$ $i = 1,2$	Komunikasi Interpersonal dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Unikom Bandung

- **Kriteria pengujian**

H_0 ditolak apabila F_{hitung} > dari F_{tabel} ($\alpha = 0,05$)

Tafsiran koefisien korelasi variabel dalam penelitian menurut Guilford (1956:480) dapat dikategorikan sebagai berikut:

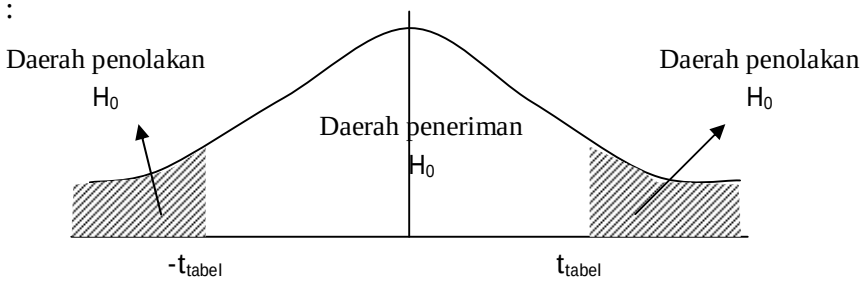
- Taksiran koefisien korelasi yang dikategorikan menurut metode Guilford adalah sebagai berikut :

Tabel 3.7
Kategori Korelasi Metode Guilford

Besarnya Pengaruh	Bentuk Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat longgar, dapat diabaikan
0,21 – 0,40	**Rendah**
0,41 – 0,60	Moderat / Cukup
0,61 – 0,80	**Erat**
0,81 – 1,00	Sangat erat

Apabila pada pengujian secara simultan H_0 ditolak, artinya sekurang-kurangnya ada sebuah $\beta yxi \neq 0$.

Dibawah ini adalah gambaran daerah penolakan H_0 dan daerah penerimaan Ha :



Gambar 3.1
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho