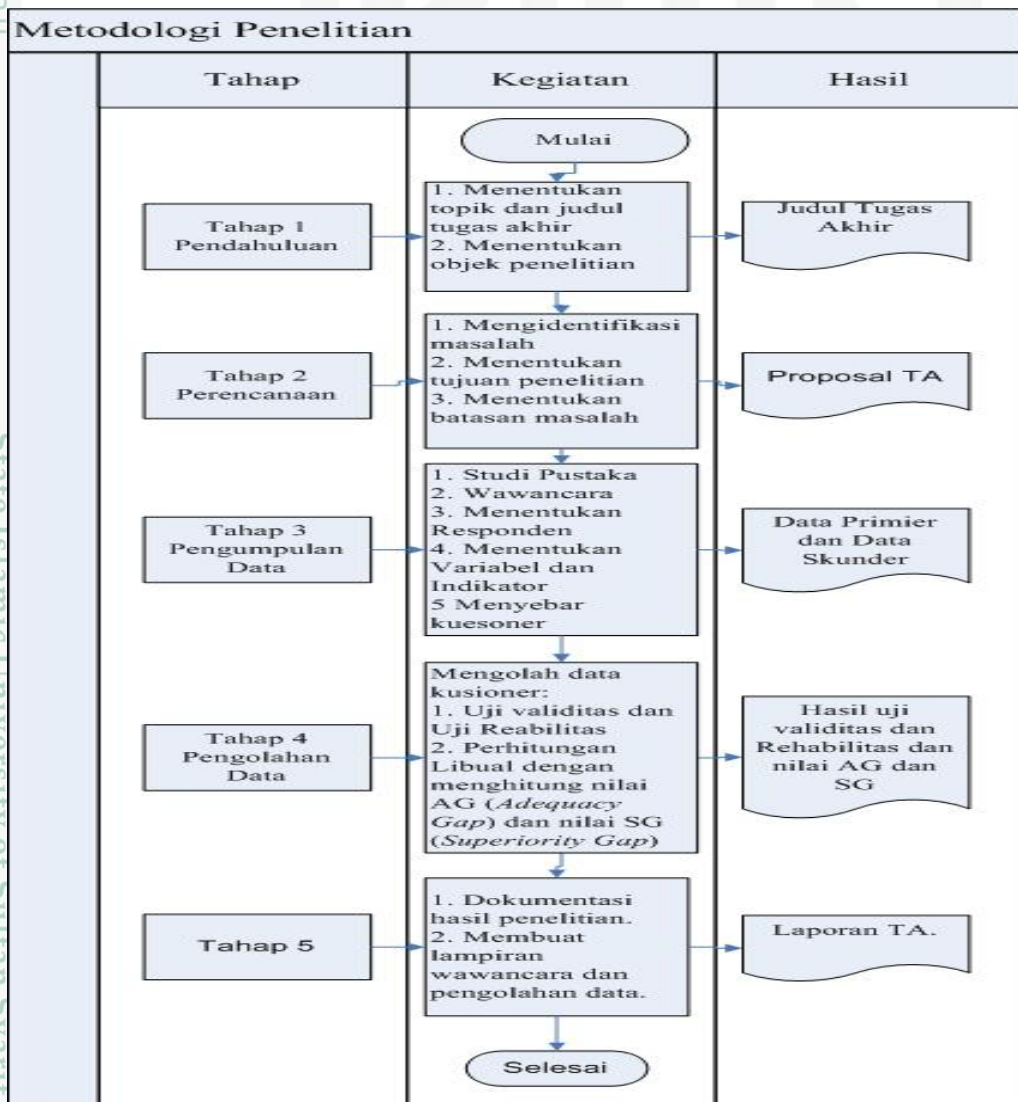


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Proses Alur Penelitian

Proses metodologi penelitian merupakan langkah demi langkah dalam penyusunan Tugas Akhir mulai dari proses pengumpulan data hingga pembuatan dokumentasi Tugas Akhir. Untuk memudahkan dalam menjelaskan proses ini terlebih dahulu dibuat dalam bentuk *flowchart*. Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian Tugas Akhir

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Tahap pendahuluan

Pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini, hal yang pertama dilakukan adalah menentukan topik dan judul. Judul dari Tugas Akhir ini adalah Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI) terhadap kepuasan pemustaka. Setelah menentukan judul, dilanjutkan dengan menentukan Objek penelitian tugas akhir. Adapun objek dari penelitian adalah mahasiswa sebagai anggota Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

3.3 Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan kegiatan yang dilakukan yaitu:

3.3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah apa saja yang terjadi pada Perpustakaan UMRI, dari hasil wawancara adapun masalah yang didapatkan yaitu dari segi jaringan lambat yang memperlambat pemustaka mendapatkan informasi secara cepat, informasi sistem yang tidak akurat, kelalaian petugas yang mengakibatkan kesalahan *input*, pemustaka yang kurang paham mengenai fitur-fitur pada *Senayan Library Managemnt System 5 Meranti* atau *SLiMS 5 Meranti*, sempitnya ruangan perpustakaan yang tidak sebanding dengan jumlah pemustaka. Setelah masalah ditentukan tahap selanjutnya yaitu menentukan batasan masalah dan tujuan penelitian.

3.3.2 Menentukan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan UMRI sehingga nantinya akan menghasilkan rekomendasi sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Perpustakaan UMRI.

3.3.3 Menentukan Batasan Masalah

Responden penelitian ini adalah mahasiswa yang berstatus anggota perpustakaan umri. Penarikan sampel penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan toleransi kesalahan 10%. Penelitian ini menggunakan metode *Libqual+™*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan dimensi *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*. Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS 20.

3.4 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti menggunakan beberapa tahap untuk mengumpulkan data yaitu sebagai berikut:

3.4.1 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data internal objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan alamat *website* rujukan yang ada kaitannya dengan judul penelitian. Adapun buku apa saja yang digunakan akan diuraikan pada Tabel 3.1 dan jurnal yang digunakan akan di jelaskan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.1 Daftar Buku yang Didapatkan Setelah Melakukan Studi Pustaka

No	Judul Buku	Nama Pengarang	Hubungan dengan Penelitian
1	Mata Baru Penelitian Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual+ TM	Endang Fatmawatih	Perhitungan Libqual+ TM
2	Layanan Cinta Perwujudan Lyanan Prima ++ Perpustakaan	Achmad	Pengertian Libqual+ TM
3	Metodologi Riset Di Bidang TI	Sudaryono	Metodologi penelitian
4	Perpustakaan Dan Buku	Suwarno	Pengertian perpustakaan
5	Pengenalan Teknologi Komputer Dan Informasi	Abdul Khadir	Teknologi
6	Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode Libqual+ TM	Rahayuningsih	Variabel dan indikator
7	Metode Riset Kuantitatif	Suryani dan Hendryadi	Metodologi penelitian
8	Service, Quality, and Satisfaction. Edisi 3	Tjiptono, Fandy, dkk.	Kualitas Layanan
9	Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi	Janner Simartama	Pengertian Teknologi Informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Daftar Buku yang Didapatkan Setelah Melakukan Studi Pustaka (Lanjutan)

No	Judul Buku	Nama Pengarang	Hubungan dengan Penelitian
10	Perpustakaan dan Buku	Wiji Suwarno	Pengertian perpustakaan
11	Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial	Prof. Dr. Hamid Darmadi, M.Pd.	Skala <i>Likert</i>
12	Mengelolah data bisnis dengan Spss 20	Mikael Sugianto, ST	SPSS 20

Tabel 3.2 Daftar Jurnal yang Didapatkan Setelah Melakukan Studi Pustaka

No	Judul jurnal	Nama Peneliti	Hubungan dengan Penelitian
1	Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode libqual+™	Rahayuninggsih	Variabel dan indikator
2	Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan (Libqual) di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya.	Harisanty	Penelitian terdahulu
3	Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi Libqual+™ dan Quality Fuction Deployment.	Nurkertamanda	Pengertian Libqual+™

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya menurut (Sudaryono, 2015). Pada teknik wawancara ini menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Teknik wawancara terstruktur yaitu peneliti telah mengetahui pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis. Sedangkan teknik wawancara tidak terstruktur yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.

Wawancara dilakukan dengan pustakawan dan pemustaka sebagai anggota Perpustakaan Muhammadiyah Riau. Adapun daftar pertanyaan wawancara untuk pustakawan pada Perpustakaan UMRI ini adalah sebagai berikut dan untuk melihat transkrip hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran B.

1. Sudah berapa lamakah sistem *Senayan Library Management 5* Meranti ini diterapkan?
2. Apakah SLiMS ini ada pelatihannya dari pihak Universitas ?
3. Apakah ada *SOP* SLiMS 5 Meranti ini?
4. Ada Berapa Pustawan yang memegang SLiMS 5 Meranti ini?
5. Apa ada perbedaan SLiMS 5 Meranti ini dengan OPAC?
6. Apakah Pernah SLiMS tidak bisa diakses oleh pustakawan maupun pemustaka?
7. Apabila terjadi masalah pada SLiMS 5 Meranti bagaimana penangan yang dilakukan?
8. Apa fungsi dari SLiMS 5 Meranti yang telah diterapkan di Perpustakaan ini?
9. Apakah saja kendala yang dihadapi pemustaka dalam menggunakan SLiMS 5 meranti?
10. Bagaimana Pengaruh Pengimplementasian SLiMS 5 Meranti ini terhadap layanan Perpustakaan?
11. Apa Solusi dari pustawaan jika ada Pemustaka yang tidak mengerti menggunakan SLiMS 5 Meranti ini?
12. Menurut Bapak Apakah Pemustaka lebih sering mencari informasi menggunakan SLiMS 5 Meranti atau tidak?
13. Apa sajakah layanan yang diberikan perpustakaan universitas Muhammadiyah Riau terhadap pemustaka?
14. Bagaimanakah alur proses bisnis mendaftar menjadi anggota perpustakaan?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

15. Bagaimanakah alur proses bisnis meminjam dan mengembalikan buku?

16. Siapakah yang lebih sering berkunjung ke perpustakaan?

Berikut ini daftar pertanyaan wawancara untuk Pemustaka:

1. Apakah anda sering berkunjung ke Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau?
2. Apakah anda tahu ada sistem informasi yang digunakan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau? Dan sudah berapa lama anda menggunakannya?
3. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan pihak Universitas mengenai sistem SLiMS 5 Meranti ini?
4. Apakah Informasi yang dihasilkan oleh SLiMS 5 Meranti ini sesuai dengan kebutuhan anda?
5. Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau ?
6. Apakah anda mengetahui fitur-fitur apa saja dan fungsi dari fitur pada SLiMS 5 Meranti?
7. Apakah pernah SLiMS 5 Meranti ini tidak bisa diakses?
8. Menurut anda bagaimana tingkat kesulitan menggunakan SLiMS 5 Meranti?
9. Menurut anda bagaimana kondisi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau saat ini?
10. Apakah anda lebih suka berdiskusi didalam perpustakaan atau diluar Perpustakaan?

3.4.3 Obeservasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara untuk mengumpulkan data dengan jalan mengamati kegiatan yang sedang berlangsung menurut (Sudaryono, 2015). Dalam penelitian ini menggunakan pengamatan partisipatory. Dalam pengamatan partisipatori (*participatory observation*) pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Penulis ikut serta langsung dalam menggunakan SLiMS 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meranti, mencari informasi buku menggunakan SLiMS 5 Meranti dan mencari buku tersebut langsung ke rak buku. Untuk melihat hasil observasi yang telah dilakukan pada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau dapat dilihat pada Lampiran C.

3.5 Menentukan Responden

Responden dari penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah yang terdaftar sebagai anggota Perpustakaan. Seluruh anggota Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau berjumlah 1.241 anggota. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian yang digunakan sebesar 10%, berikut di jabarkan pada Persamaan Rumus 3.1:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{1241}{1 + (1241.10\%)}$$

$$n = \frac{1241}{1 + 1241.0,01}$$

$$n = \frac{1241}{1 + 12,41}$$

$$n = \frac{1241}{13,41}$$

$$n = 92.54$$

$$n = 93 \text{ orang}$$

n = Jumlah Responden

N = Populasi

e = Persentasi Kesalahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Menentukan Variabel dan Indikator

Berikut ini merupakan indikator dari setiap dimensi metode Libqual+™ yaitu pada Tabel 3.3 di bawah ini dan untuk melihat kuesioner yang disebarakan pada anggota Perpustakaan UMRI dapat dilihat pada Lampiran A.

Tabel 3.3 Indikator Metode Libqual+™

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
<i>Affect of service</i> (kemampuan dan sikap petugas dalam melayani).	Kepedulian (<i>empathy</i>)	Petugas Perpustakaan memahami kebutuhan saya diperpustakaan saat menggunakan SLiMS 5 Meranti	AS1
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Petugas perpustakaan bersedia untuk membimbing atau membantu kesulitan dalam mencari informasi pada SLiMS 5 Meranti	AS2
		Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan saya saat saya berada diperpustakaan	AS3
	Jaminan atau Kepastian (<i>assurance</i>)	Petugas perpustakaan memiliki kemampuan atau kecakapan mengenai SLiMS 5 Meranti	AS4
		Petugas sopan saat melayani saya di perpustakaan	AS5
		Petugas ramah saat memberi penjelasan kepada saya melayani SLiMS 5 Meranti	AS6
	Realibitas atau keandalan (<i>reliability</i>)	Petugas perpustakaan menepati janji mana kala menjanjikan pelayanan keada saya	AS7
		Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	AS8

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.3 Indikator Metode Libqual+™ (Lanjutan)

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
Information Control (akses dan kontrol informasi)	Isi atau ruang lingkup (<i>content</i> atau <i>scope</i>)	Ketersediaan judul buku (buku dan jurnal) tercetak sesuai dengan kebutuhan saya	IC1
		Ketersediaan judul buku dan jurnal elektronik pada SLiMS 5 Meranti sesuai dengan kebutuhan saya	IC2
		Cangkupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk memenuhi kebutuhan belajar pada prodi saya	IC3
		Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dibawa pulang	IC4
		Ketersediaan buku dan jurnal tercetak versi terbaru	IC 5
Library as Place (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)	Kenyamanan individu (<i>convinience</i>)	Kenyamanan saya dalam mengakses informasi menggunakan SLiMS 5 Meranti tanpa harus datang ke perpustakaan	IC 6
	Kemudahan mengakses informasi (<i>easy of navigation</i>)	Kejelasan petunjuk penggunaan SLiMS 5 Meranti	IC7
		Kemudahan penggunaan SLiMS 5 Meranti untuk mencari informasi	IC 8
		Kemudahan menemukan koleksi buku pada jajaran rak	IC9
	Kecepatan waktu akses (<i>timeliness</i>)	Kesesuaian akurasi data pada SLiMS 5 Meranti dengan data koleksi di jajaran rak	IC10
		Keteraturan susunan koleksi rak	IC11
	Peralatan Mengakses Informasi (<i>equipment</i>)	Kecukupan jumlah komputer penelusuran pada perpustakaan	IC12
		Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusuri informasi	IC13

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.3 Indikator Metode Libqual+™ (Lanjutan)

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
	Kemnadirian mengkases informasi (<i>self reliance</i>)	Kemandirian dalam mencari informasi pada SLiMS 5 Meranti	IC14
		Kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	IC15
	Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian space</i>)	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar secara mandiri maupun berkelompok	LP3
		Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengunjung	LP4
	Berbagai makna (<i>symbol</i>)	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar atau diskksi bersama	LP5
		Perpustakaan menumbuhkan daya kreatifitas terhadap saya	LP6
	Tempat belajar yang nyaman (<i>Refuge</i>)	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya	LP7
		Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga nyaman untuk belajar	LP8

Sumber: Data Primer (2016)

Setelah variabel dan Sub Variabel penelitian ditentukan selanjutnya menentukan skala pengukurannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

skala *Likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek kedalam 4 poin skala dengan interval yang sama. Berikut ini merupakan Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pada Tabel 3.4 di bawah ini:

Tabel 3.4 *Skala Likert*

Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan didalam angket				
Angka	1	2	3	4
Keterangan	Sangat Tidak Puas (STP)	Tidak Puas (TP)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)

sumber: Darmadi (2013)

3.7 Pengolahan Data

Adapun tahap pengujian validitas dan reliabilitas yaitu :

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam tahapan ini adalah Pengujian validitas angket dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam angket yang akan digunakan. Suatu pernyataan angket dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r-tabel, jika terdapat suatu pernyataan yang tidak valid, maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam angket betul-betul reliabel dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu pernyataan dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

3.7.2 Perhitungan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiortity Gap* (SG)

Dalam metode Libqual+™ yang digunakan mengukur kepuasan pemustaka, yaitu dilihat dari tingkat persepsi, (P) pemustaka, yaitu layanan yang dirasakan oleh pemustaka dan tingkat harapan pemustaka, yaitu harapan minimum (HM) adalah tingkat layanan minimum yang dapat diterima oleh pemustaka dan harapan idela (HI) adalah harapan yang diinginkan pemustaka. Menurut Gatten dalam (Fatmawati, 2013) menyatakan bahwa selisih antara skor

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persepsi dengan harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut *adequacy Gap* (AG), Sementara itu selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut *Superiority Gap* (SG). Sementara (Kyrididou dkk, 2010) dalam (Rahayuningsih, 2015) menyatakan bahwa *zone of tolerance is difference between the desired rating and the minimally-acceptable rating*. Jadi persepsi pemustaka dikatakan ideal jika berada dalam wilayah “*zone tolerance*” ini.

(Fatmawati, 2011) dalam (Rahayuningsih,2015) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode Libqual+™ menggunakan Persamaan Rumus 2.1 untuk mencari nilai *Adequacy Gap* (AG) dan Persamaan Rumus 2.2 untuk mencari nilai *Superiority Gap* (SG).

3.8 Tahap Dokumentasi

Setelah dilakukannya tahap 1-4 maka masuk pada tahap ke 5 yaitu tahap dokumentasi laporan penelitian. Kegiatan yang dilakukan adalah:

1. Dokumentasi Hasil Penelitian

Dokumentasi berupa laporan penelitian yaitu laporan tugas akhir yang sesuai dengan format penelitian. Dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Office*.

2. Membuat Lampiran Penelitian

Kegiatan membuat lampiran penelitian sesuai tanggal kegiatan dengan menggunakan *Microsoft Office* yaitu *Microsoft Excel* dan *SSPS 20*.