

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah sesuatu yang penting dalam suatu penelitian. Penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data secara objektif dan dilakukan dengan prosedur yang jelas berdasarkan bukti-bukti empiris. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sebuah penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif menghasilkan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui peneliti. Angka-angka yang terkumpul sebagai hasil penelitian kemudian dapat dianalisis menggunakan metode statistik (Margono, 2006).

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel independen (bebas) dan variabel dependen (tergantung atau terikat). Sugiyono (2012) menjelaskan pengertian dari variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel Independen : Kualitas Layanan Perpustakaan
2. Variabel Dependen : Kepuasan Pemustaka

3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.2.1 Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas Layanan perpustakaan adalah Penilaian pemakai perpustakaan sebagai konsumen terhadap layanan yang mereka terima dalam mendapatkan informasi yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas layanan perpustakaan ini diukur dengan skala kualitas layanan perpustakaan yang terdapat dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009) meliputi kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung.

3.2.2 Kepuasan Pemustaka

- a. Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya di perpustakaan. Semakin besar kualitas atau kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan pemustaka, akan semakin besar pula kepuasan pemustaka. Dalam hal ini kepuasan yang dirasakan oleh civitas akademika Universitas Sahid Surakarta terhadap kualitas pelayanan perpustakaan diukur menggunakan aspek-aspek kepuasan yang diambil dari Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman, (2002) meliputi layanan inti jasa, elemen manusia dalam penyampaian jasa, elemen sistem dalam penyampaian jasa, bukti fisik dan tanggung jawab sosial.

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Azwar (2015) mengatakan bahwa populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua civitas akademika yang meliputi mahasiswa, dosen dan karyawan di Universitas Sahid Surakarta.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2013) penentuan pengambilan sampel apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari :

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk penelitian yang besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik.

Sampel dari penelitian ini adalah semua mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta. Bentuk sampel dari penelitian ini adalah *porpositive sampling*.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *porpositive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan didasarkan pada suatu

pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoadmodjo, 2002). Alasan menggunakan *purposive sampling* karena pengambilan dilakukan berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditetapkan oleh peneliti yaitu semua mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta berdasarkan daftar presensi kehadiran.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2002) menyatakan bahwa metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala. Menurut Azwar (2012) skala merupakan perangkat pertanyaan yang disusun untuk mengungkap atribut tertentu melalui respon terhadap pertanyaan tersebut.

Karakteristik skala sebagai alat ukur psikologi adalah :

- a. Stimulusnya berupa pernyataan atau pertanyaan yang tidak langsung mengungkap atribut yang hendak diukur melainkan mengungkapkan indikator perilaku dari atribut yang hendak diukur.
- b. Berisi banyak aitem sehingga kesimpulan baru dapat diambil apabila semua aitem sudah direspon.
- c. Respon subjek terhadap aitem tidak diklasifikasikan sebagai jawaban benar atau salah.

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua skala yaitu: Skala kualitas layanan perpustakaan dan skala kepuasan pemustaka. Item-item skala tersebut mempunyai alternatif jawaban dengan karakteristik *favorable* dan *unfavorable*, yang diukur menggunakan *Skala Likert*. Item *favorable* bila isinya mendukung, memihak, atau menunjukkan ciri adanya atribut yang diukur. Sementara item *unfavorable* adalah item yang isinya tidak mendukung atau tidak menggambarkan ciri atribut yang diukur (Azwar, 2004). Sugiyono (2010) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini menggunakan respon yang dikategorikan dalam empat macam jawaban, yaitu : sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert* yang telah dimodifikasi dengan menghilangkan alternatif jawaban netral, hal ini bertujuan untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Empat macam alternatif jawaban yang digunakan, yaitu :

Skor dari pernyataan item *favorable*

- a. Sangat Sesuai (SS) = 4
- b. Sesuai (S) = 3
- c. Tidak Sesuai (TS) = 2
- d. Sangat Tidak Sesuai (STS) = 1

Skor dari pernyataan item *unfavorable*

- a. Sangat Sesuai (SS) = 1
- b. Sesuai (S) = 2

- c. Tidak Sesuai (TS) = 3
- d. Sangat Tidak Sesuai (STS) = 4

3.4.1 Skala Kualitas Layanan Perpustakaan

Skala kualitas layanan perpustakaan yang digunakan, disusun sendiri oleh penulis dengan menggunakan lima dimensi tentang kualitas layanan dari Lupiyoadi dan Hamdani (2009) yang meliputi:

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pemakai dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara cepat.
- c. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pemakai seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pemakai, dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakainya.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pemakai dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pemakainya serta karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pemakai.

- e. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Pernyataan pada skala layanan perpustakaan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu *favorable* dan *unfavorable* dengan skor skala dari 1 sampai 4.

Pernyataan yang *favorable* penyekoran nilainya sebagai berikut :

- a. Sangat Sesuai (SS) = 4
 b. Sesuai (S) = 3
 c. Tidak Sesuai (TS) = 2
 d. Sangat Tidak Sesuai (STS) = 1

Pernyataan yang *unfavorable* penyekoran nilainya sebagai berikut :

- a. Sangat Sesuai (SS) = 1
 b. Sesuai (S) = 2
 c. Tidak Sesuai (TS) = 3
 d. Sangat Tidak Sesuai (STS) = 4

Skala Kualitas Layanan Perpustakaan

Variabel	Aspek	Indikator
Layanan Perpustakaan	Kehandalan	a. Pemenuhan Janji b. Pelayanan tepat waktu c. Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan pemustaka
	Daya Tanggap	a. Pemberitahuan layanan yang disediakan b. Petugas tanggap terhadap kebutuhan pemustaka
	Empati	a. Kesabaran b. Kepedulian petugas dalam melayani (ramah, sopan) c. Mengetahui kebutuhan pelanggan

	Jaminan	a. Competency (pengetahuan dan keterampilan layanan) b. Courtesy (kesopanan, rasa hormat dan kenyamanan) c. Credibility (Kepercayaan dan Kejujuran dari pemberi jasa) d. Security (bahaya, resiko, keragu- raguan)
	Bukti Langsung	a. Ruangan 1) Letak 2) Luasnya 3) Keadaanya 4) Peneranganya 5) Penataan ruang b. Kelengkapan koleksi bahan pustaka c. Personalia pekerja penampilan

Tabel 3.1

*Blue Print***Skala Kualitas Layanan Perpustakaan**

No	Aspek	Nomer Item		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
1.	Kehandalan	1,3,5,7,8	2,4,6,9,10	10
2.	Daya Tanggap	11,13,14	12,15	5
3.	Empati	23,24,25	22	4
4.	Jaminan	17,18,20,21	16,19	6
5.	Bukti Langsung	26,28,30,32,33, 34,37,38,39	27,29,31,35,36,40	15
	Jumlah	24	16	40

3.4.2 Skala Kepuasan Pemustaka

Skala kepuasan pemustaka yang digunakan, disusun sendiri oleh penulis dengan menggunakan aspek dari Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman, (2002) yang meliputi:

1. Layanan IntiJasa

Layanan inti dari jasa menggambarkan “isi” layanan. Yaitu fitur apa saja yang ditawarkan dalam layanan yang diberikan.

Fitur adalah gambaran dari suatu objek. Gambaran apa yang ditawarkan oleh suatu biro jasa pada layanan jasa yang diberikan oleh konsumen.

2. Elemen Manusia dalam Penyampaian Jasa

Merujuk kepada semua aspek (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, saat kebenaran, insiden kritis dan pemulihan) yang akan berpengaruh pada elemen manusia dalam penyampaian jasa.

3. Elemen Sistem dalam Penyampaian Jasa

Proses, prosedur, system dan teknologi yang akan membuat layanan yang baik. Pelanggan selalu ingin dan mengharapkan proses pelayanan yang benar-benar standar, efisien, dan sederhana sehingga mereka bisa menerima layanan tanpa gangguan, hal-hal yang tidak diinginkan atau banyak pertanyaan yang diajukan oleh penyedia layanan.

4. Bukti Fisik

Aspek nyata dari fasilitas layanan (peralatan, mesin, penampilan karyawan, dan lain-lain) atau lingkungan fisik buatan manusia yang dikenal sebagai “ruanglayanan”.

5. Tanggung Jawab Sosial

Tanggung jawab sosial membantu sebuah organisasi untuk memimpin sebagai warga yang bertanggung jawab dalam mendorong perilaku etis dalam segala hal. Hal kecil ini, namun berefek kuat, elemen yang mengirim sinyal kuat untuk meningkatkan citra organisasi dan berakibat mempengaruhi evaluasi keseluruhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap organisasi.

Skala Kepuasan Pemustaka

Variabel	Aspek	Indikator
Kepuasan Pemustaka	Layanan Inti Jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem layanan 2. Jam operasional perpustakaan 3. Layanan sirkulasi 4. Layanan fotokopi
	Elemen Manusia dalam Penyampaian Jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati
	Elemen Sistem dalam Penyampaian Jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tepat dan jelas 2. Komunikasi
	Bukti Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi lingkungan di perpustakaan 2. Tata letak 3. Penampilan rapi dan profesional 4. Fasilitas yang memadahi
	Tanggung Jawab Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlakuan yang sama kepada setiap pemustaka 2. Memberikan layanan terbaik 3. Tanggung jawab sosial yang di tandai dengan pelayanan yang layak

Tabel 3.2
Blue Print
Skala Kepuasan Pemustaka

No	Aspek	Nomer Item		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
1.	Layanan Inti Jasa	1,2,3,4	5,6	6
2.	Elemen Manusia dalam Penyampaian Jasa	7,11,12	8,9,10	6
3.	Elemen Sistem dalam Penyampaian Jasa	13,14,15	16,17	5
4.	Bukti Fisik	20,21,23	18,19,22	6
5.	Tanggung Jawab Sosial	24,25,26	27	4
	Jumlah	16	11	27

Pernyataan atau item dibagi menjadi dua kelompok *favourable* dan *unfavourable* dengan skor skala bergerak 1 sampai 4.

Pernyataan yang *favorable* penyekoran nilainya sebagai berikut :

- a. Sangat Sesuai (SS) = 4
- b. Sesuai (S) = 3
- c. Tidak Sesuai (TS) = 2
- d. Sangat Tidak Sesuai (STS) = 1

Pernyataan yang *unfavorable* penyekoran nilainya sebagai berikut :

- a. Sangat Sesuai (SS) = 1
- b. Sesuai (S) = 2
- c. Tidak Sesuai (TS) = 3
- d. Sangat Tidak Sesuai (STS) = 4

3.5 Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak di ukur (Sugiyono, 2004). Teknik korelasi yang akan digunakan untuk uji validitas penelitian ini adalah teknik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson.

3.5.2 Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini, relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil antara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaan itu sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan sebagai reliabel (Azwar, 2008).

Uji reliabilitas menggunakan pendekatan reliabilitas konsistensi internal yaitu *single trial administration*, dimana prosedurnya hanya memerlukan satu kali penggunaan tes kepada individu sebagai subjek. Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dengan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows Release 18.0*

3.6 Metode Analisis Data

Sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka Universitas Sahid Surakarta, maka teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment*.

3.6.1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas Sebaran

Uji normalitas sebaran untuk mengetahui normal atau tidaknya penyebaran dari variable penelitian dalam populasi. Sample *Kolmogorov-Smirnov* ini menggunakan pengujian dua sisi, yaitu dengan cara membandingkan probabilitas atau (p) yang diperoleh dengan taraf signifikan (α) 0,05 (Imam Ghazali, 2006) :

- 1) Apabila $p > \alpha$ maka sebaran data penelitian normal dan uji beda dua rata-rata dilakukan dengan statistic parametris.
- 2) Apabila $p < \alpha$ maka sebaran data penelitian tidak normal dan uji beda dua rata-rata dilakukan dengan statistic non parametris.

b. Uji Linieritas Hubungan

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui linieritas hubungan variable bebas dan variable tergantung (Imam Ghazali, 2006). Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam *product moment* dengan menggunakan test for linierity pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dinyatakan

mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (linierity) kurang dari 0,05.

3.6.2. Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan pemustaka ditinjau dari kualitas layanan. data yang digunakan adalah korelasi *product moment*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r_{xy} = Angka indeks korelasi r product moment
- N = Jumlah responden
- XY = Jumlah hasil perkalian antara X (item) dan Y (total item)
- $\sum X$ = Jumlah skor X
- $\sum Y$ = Jumlah Y

Penghitungan korelasi product moment dengan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows Release 18.0*