

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan memerlukan skala pengukuran terhadap indikator layanan yang ditanyakan kepada responden. Menurut Thomas (2003, p.1), penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang fokus pada pengukuran dan jumlah termasuk di dalamnya diferensiasi terhadap skala pengukuran (lebih besar, lebih kecil, dan sebagainya) yang terdapat pada subjek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Jenis penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian yang melibatkan peneliti dalam lingkungan yang akan diteliti dan penelitian ini biasanya ditujukan untuk memecahkan masalah secara sistematis berdasarkan data-data faktual yang diperoleh. Menurut Suharsimi Arikunto (2005) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan, artinya penelitian deskriptif harus bersifat objektif dan faktual dalam memperlihatkan fenomena yang ada. Penelitian deskriptif memungkinkan penulis untuk memperoleh gambaran secara utuh dari permasalahan penelitian yang dibahas.

#### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Tazkia Bogor yang beralamat di Jalan Raya Dramaga KM.7 Bogor 16680. Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan pada periode Mei-Juni 2010.

### 3.3. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diinginkan, penulis menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup> yang dikembangkan berdasarkan dimensi servqual. Dimensi Servqual dikembangkan oleh tim peneliti pemasaran yaitu Berry, Parasuraman, and Zeithaml (PB&Z). Dari dimensi servqual yang dikembangkan oleh PB&Z ini, maka dibuat suatu instrumen survey yang bertujuan menganalisis *gap* (jarak) antara harapan pemustaka dengan kualitas layanan yang diperoleh (Nitecki, 1997). Tujuan dari instrumen ini adalah untuk membantu pengelola layanan dalam memperoleh informasi yang cukup terhadap kualitas layanan yang mereka berikan terhadap pelanggan dan peningkatan yang perlu dilakukan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan.

LibQual+<sup>TM</sup> mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan 4 dimensi pengukuran yang meliputi dimensi *Affect of Service* (AoS), *Information Control* (IC), *Personal Control* (PC), dan *Library as Place* (LaP). Setiap dimensi diwakili oleh beberapa pertanyaan yang mengacu kepada pedoman sebagai berikut :

1. *Affect of Service* (AoS) mencakup : kemampuan dan kepercayaan diri petugas perpustakaan dalam memberikan layanan, kesiapan petugas dalam menjawab pertanyaan, keinginan untuk menolong, sikap petugas dalam menghadapi kesulitan pemustaka, sikap perhatian, pengetahuan, konsistensi pelayanan, cara berpakaian petugas, respon petugas dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.
2. *Information Control* (IC) mencakup : ketersediaan jurnal tercetak dan digital, jam layanan, koleksi tercetak yang dibutuhkan pemustaka, sumber-sumber informasi dalam format elektronik, durasi distribusi informasi dari perpustakaan kepada pemustaka.
3. *Personal Control* (PC) mencakup : kemudahan sarana penelusuran bagi pemustaka, akses yang nyaman terhadap koleksi, situs atau OPAC yang mudah diakses, ketersediaan perangkat perpustakaan berteknologi tinggi yang dapat dimanfaatkan pemustaka dengan mudah, akses terhadap informasi secara mudah dan independen bagi pemustaka, dan

akses sumber informasi dalam format digital yang dapat diakses di mana saja.

4. *Library as Place* (LaP) mencakup : ketenangan suasana perpustakaan, suasana nyaman perpustakaan yang dapat mengundang pemustaka untuk datang, ruang perpustakaan yang dapat memberikan inspirasi, ruang khusus diskusi bagi komunitas, dan ruangan untuk belajar, dan penelitian (LibQual+™, 2003, p.4).

### 3.4. Subjek dan objek penelitian

Subjek penelitian pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STEI Tazkia yang sedang melakukan penulisan tugas akhir. Penentuan subjek penelitian dilakukan penulis dengan melakukan pertanyaan secara langsung terhadap subjek yang bersangkutan terkait kegiatan penulisan tugas akhir. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan Perpustakaan STEI Tazkia dan harapan mahasiswa tingkat akhir terhadap kualitas layanan Perpustakaan STEI Tazkia.

### 3.5. Populasi dan Sampel

Menurut W. Gulo (2005), populasi merupakan keseluruhan satuan analisis yang merupakan sasaran penelitian sedangkan sampel merupakan himpunan bagian dari suatu populasi. Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa tingkat akhir STEI Tazkia yang terdaftar aktif sebagai mahasiswa STEI Tazkia pada periode tahun ajaran 2009-2010 dan sedang menulis skripsi. Dari data administrasi akademik yang diperoleh, total mahasiswa yang sedang melakukan proses pembimbingan penulisan skripsi sebanyak 86 orang. Dari total populasi tersebut, penulis memutuskan untuk menarik sampel dari populasi tersebut menggunakan Rumus Slovin:

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

**Keterangan :**

n = jumlah sampel

N = total jumlah populasi

e = batas ketelitian yang diinginkan

Berdasarkan data administrasi akademik, data populasi responden yang dijadikan sumber data penelitian adalah sebagai berikut :

No.	Program Studi	Jumlah
1	Bisnis dan Manajemen Islam	48
2	Akuntansi Islam	21
3	Ilmu Ekonomi Islam	17
<b>Total Populasi</b>		<b>86</b>

*Tabel 1.3 Data Populasi*

Dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin, penulis melakukan perhitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{86}{1 + 86.(10\%)^2}$$

$$n = \frac{86}{1 + 86.(0.1)^2}$$

$$n = \frac{86}{1 + 86.0,01}$$

$$n = \frac{86}{1 + 0,86}$$

$$n = \frac{86}{1,86}$$

$$n = 46$$

Total responden yang dijadikan sampel penelitian berdasarkan perhitungan di atas adalah 46. Dari total *sampel* ini, penulis mengelompokkan sampel berdasarkan distribusi masing-masing kelompok program studi :

Program Studi Bisnis dan Manajemen Islam :  $48/86 \times 46 = 26$  orang

Program Studi Akuntansi Islam :  $21/86 \times 46 = 11$  orang

Program Studi Ilmu Ekonomi Islam :  $17/86 \times 46 = 9$  orang

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang diinginkan. Kuesioner menurut Saptawati Bardosono (2009:2) merupakan kumpulan pernyataan dan pertanyaan yang disusun untuk dijawab oleh responden berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Proses pengumpulan data dilakukan dalam waktu 10 hari di perpustakaan STEI Tazkia Untuk memperoleh data dari kuesioner tersebut, penulis mendatangi responden secara langsung dan menanyakan beberapa hal yang dibutuhkan terlebih dahulu terkait kriteria populasi yang sudah ditentukan yaitu :

1. Asal program studi
2. Semester
3. Sedang menulis skripsi

Semua pertanyaan yang ditanyakan kepada responden mencakup variabel LibQual+<sup>TM</sup> yang meliputi :

1. Tingkat layanan minimum yang dapat ditoleransi (*acceptable*), atau disebut dengan minimum. Variabel ini mencakup harapan terendah responden terhadap layanan yang diberikan perpustakaan dan tingkat layanan yang dapat ditoleransi oleh responden.
2. Tingkat layanan yang diinginkan (*desired*). Variabel ini mencakup harapan sesungguhnya dari responden terhadap layanan perpustakaan.
3. Tingkat layanan yang diterima/dirasakan (*perceived*). Variabel ini mencakup opini dan pendapat responden terhadap layanan yang diberikan.

Setiap butir pertanyaan yang diberikan berisi jawaban dengan skala penilaian 1-9 yang menunjukkan skala kepuasan dari yang terendah hingga tertinggi. Selain itu, penulis juga memberikan opsi N/A (*Not Applicable*). Opsi ini diberikan apabila responden memilih untuk tidak memberikan penilaian berdasarkan skala penilaian yang ada. Penulis juga menambahkan butir pertanyaan tambahan berisi pertanyaan tentang jam buka layanan dan butir saran dari responden untuk memperoleh statistik harapan responden terhadap layanan perpustakaan.

Instrumen penelitian yang baik harus dapat memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, artinya setiap butir pertanyaan yang ditanyakan telah sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai data penelitian. Penulis melakukan uji korelasi kepada responden dengan menghitung skor butir pertanyaan yang diisi dengan total seluruh butir pertanyaan terjawab lalu dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah skor responden

$\sum X$  = jumlah skor item

$\sum Y$  = jumlah skor total

Setelah itu, penulis melakukan uji validitas dengan menggunakan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t = t nilai hitung

r = koefisien korelasi hasil r hitung

n = jumlah responden

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah dengan melakukan analisa terhadap statistika deskriptif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Teknik ini digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan. Rumus yang digunakan adalah :

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = P \text{ (Perceived)} - M \text{ (Minimum)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = P \text{ (Perceived)} - D \text{ (Desired)}$$

Keterangan :

AG dan SG = Nilai kepuasan responden terhadap layanan, dengan indikator negatif dan positif. Apabila AG bernilai positif, maka responden merasa layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diinginkan, apabila AG bernilai negatif, maka responden merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang mereka inginkan. Nilai SG memiliki indikator negatif dan positif. Apabila bernilai positif, maka responden menilai layanan yang diberikan telah melebihi standar yang mereka inginkan, sedangkan apabila nilai SG bernilai negatif, maka layanan yang diberikan berada pada batas minimum standar yang mereka inginkan.

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

1. Menghitung total skor harapan minimum, total skor harapan yang diinginkan, dan total skor persepsi untuk setiap butir pertanyaan.
2. Menghitung skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi
3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan persepsi. Hasil perbandingan ini akan menghasilkan *gap score* yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan.