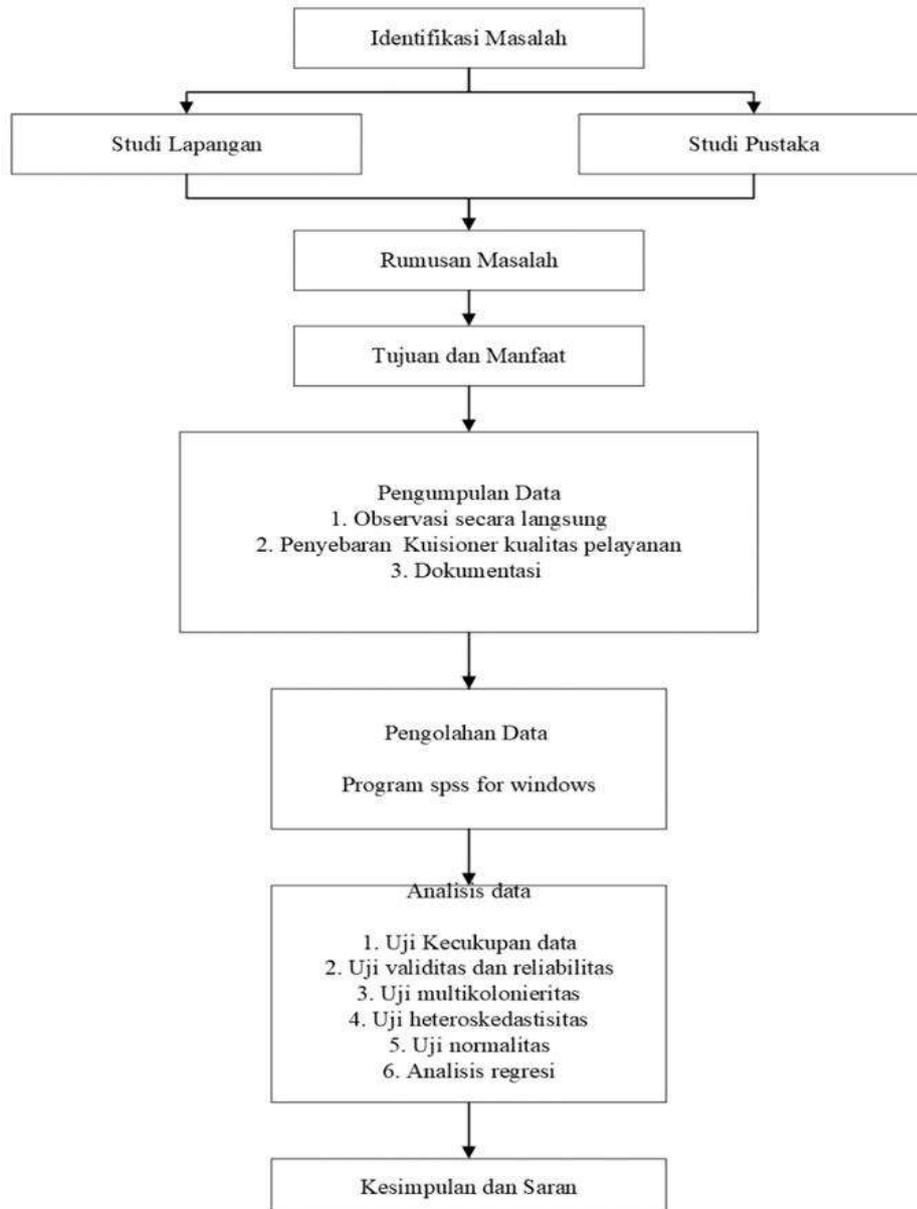


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian



Gambar 3. 1 Desain Penelitian 2023

Flowchart yang telah dijabarkan di atas berdasarkan masing-masing dari tahap awal penelitian hingga selesai dapat diuraikan mulai dari mengidentifikasi masalah terlebih dahulu dengan melakukan beberapa kegiatan studi lapangan, mengumpulkan data-data yang diperlukan atau dibutuhkan dalam studi lapangan dengan selanjutnya melakukan kegiatan literature untuk menambah panduan serta referensi atau studi pustaka untuk mengumpulkan data-data yang menjadi keperluan pengolahan data dalam penelitian ini.

1. Merumuskan pokok permasalahan yang bertujuan dalam penelitian dapat membantu mengarahkan sebuah karya ilmiah untuk lebih fokus terhadap permasalahan.
2. Mengetahui tujuan dan manfaat dari penelitian seperti manfaat pengumpulan data secara observasi atau secara langsung terhadap pengunjung perpustakaan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan, wawancara kepada pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan mengenai kepuasan pengunjung dengan cara penyebaran kuesioner.
3. Membuat dokumentasi untuk mengetahui populasi serta data keluhan dari pengunjung kegiatan ini dapat dilakukan dengan menganalisis data serta menganalisis karakteristik dari responden pengujian yang akan dilakukan melalui tahap uji validitas data dan uji reabilitas data sehingga menghasilkan akhir analisis data dalam penelitian ini.
4. Setelah melalui tahap-tahap di atas, langkah selanjutnya adalah membuat kesimpulan dan saran.

3.2 Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi timbul atau adanya perubahan variabel dependen. Dalam penelitian ini dapat ditetapkan yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat ialah kepuasan pengunjung (Y). Pada penelitian menggunakan indikator alat ukur yang diadaptasi dari jurnal (Wulandari et al., 2021) untuk mengukur

tingkat kepuasan pengunjung yang digunakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tidak terdapatnya keluhan pengunjung
2. Merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan
3. Pelayanan sesuai dengan harapan pengunjung
4. Berkunjung kembali menggunakan perpustakaan.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang dapat telah dipengaruhi oleh variabel bebas. Penelitian ini menetapkan yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini di adaptasi dari jurnal penelitian adalah:

- *Tangible* (X1)
- *Reliability* (X2)
- *Responsiveness* (X3)
- *Assurance* (X4)
- *Empathy* (X5)

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian (Restuti, 2019) dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Kepuasan Pengunjung

| <i>Dimensi</i> | Variabel I | Atribut | Tingkat Persepsi |
|-----------------|-----------------------------|--|-------------------------|
| Tangible | X1 | Ketersediaan ruangan perpustakaan yang memadai | 1 2 3 4 5 |
| | X2 | Biaya denda yang ditetapkan memadai dan | 1 2 3 4 5 |

| | | | |
|--------------------|----|---|-----------|
| | | terjangkau | |
| | X3 | Peralatan dan teknologi yang digunakan mendukung pelayanan perpustakaan menggunakan teknologi terkini | 1 2 3 4 5 |
| | X4 | Penataan koleksi buku rapi | 1 2 3 4 5 |
| | X5 | Petugas perpustakaan berpenampilan profesional (rapi, bersih, berseragam) | 1 2 3 4 5 |
| | X6 | Kebersihan, keindahan dan kenyamanan perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| | X7 | Lokasi ruangan perpustakaan strategis | 1 2 3 4 5 |
| Reliability | X8 | Petugas perpustakaan cepat dalam menanggapi apa saja yang dicari | 1 2 3 4 5 |

| | | | |
|-----------------------|-----|---|-----------|
| | | pengunjung | |
| | X9 | Menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan | 1 2 3 4 5 |
| | X10 | Tersediannya koleksi buku yang menarik | 1 2 3 4 5 |
| | X11 | Kesediaan buku selalu terjaga | 1 2 3 4 5 |
| | X12 | Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku oleh petugas dengan teliti | 1 2 3 4 5 |
| | X13 | Kode buku yang tercantum sesuai dengan letak buku | 1 2 3 4 5 |
| Responsiveness | X14 | Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pengguna perpustakaan | 1 2 3 4 5 |

| | | | |
|------------------|-----|---|-----------|
| | X15 | Petugas memiliki pengetahuan yang luas tentang koleksi buku yang dibutuhkan pengguna perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| | X16 | Petugas selalu bersedia untuk membantu pengguna perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| Assurance | X17 | Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami | 1 2 3 4 5 |
| | X18 | Petugas membuat pengguna merasa nyaman dan percaya selama berada di perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| | X19 | Keamanan ruangan perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| | X20 | Petugas terampil dalam menangani pengguna perpustakaan | 1 2 3 4 5 |

| | | | |
|----------------|-----|---|-----------|
| | X21 | Petugas selalu bersikap sopan pada setiap pengguna perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| | X22 | Keamanan sirkulasi koleksi | 1 2 3 4 5 |
| Empathy | X23 | Petugas menyambut kedatangan pengunjung perpustakaan dengan ramah | 1 2 3 4 5 |
| | X24 | Petugas dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengguna perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| | X25 | Kemudahan akses untuk menyampaikan kritik/saran/keluhan pengguna perpustakaan | 1 2 3 4 5 |
| | X26 | Pelayanan berkualitas tanpa memandang status sosial, etnis, agama, | 1 2 3 4 5 |

| | | | |
|----------------------------|----|---|--|
| | | gender | |
| Kepuasan Pengunjung | Y1 | Layanan perpustakaan mendapat <i>feedback</i> positif dari pengunjung perpustakaan | |
| | Y2 | Pengunjung merekomendasikan perpustakaan kepada teman-temannya | |
| | Y3 | Pengunjung bersedia menggunakan kembali layanan perpustakaan (harapan) | |
| | Y4 | Pengunjung merasa puas setelah perpustakaan memberikan informasi yang sesuai dengan harapan (harapan) | |

Sumber: Data Penelitian 2023

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa yang berkunjung ke perpustakaan, mengingat jumlah kunjungan yang paling terkecil selama 4 bulan terakhir mulai dari bulan Januari tahun 2023 sampai dengan bulan April tahun 2023 yang berjumlah 295 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dimana teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang cocok digunakan untuk penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan tipe *convenience sampling*, teknik ini dipilih karena sampel yang tersedia telah sesuai dengan karakteristik penelitian yang dibutuhkan. Sampel diambil secara acak tanpa konfirmasi terlebih dahulu, ketika sesuai dengan karakteristik yang diinginkan maka obyek atau subyek tersebut dapat dijadikan sampel. Sesuai dengan situasi tersebut maka sampel yang diambil atau terpilih yakni mereka yang berada di tempat dan waktu yang sama pada saat peneliti melakukan penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah dari populasi murid SMP dan SMA. Responden dalam penelitian ini diperoleh dengan cara membuat kuesioner di *google form* kemudian menyebarkan *google form* tersebut melalui *platform* sosial media.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis dari subyek atau sumber yang relevan

dengan tujuan penelitian untuk kemudian dianalisis (Hera & Elvandari, 2021). Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk memperoleh informasi yang akurat dan valid yang dapat digunakan sebagai landasan untuk mengambil keputusan atau menyusun strategi. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara seperti observasi, kuesioner lalu melakukan uji kecukupan data. Pentingnya pengumpulan data terletak pada kemampuan untuk mengidentifikasi masalah, pada akhirnya menghasilkan pemecahan masalah yang efisien. Melalui pengumpulan data, membantu peneliti dalam menemukan solusi yang lebih baik untuk memperbaiki suatu layanan. Ada beberapa macam teknik pengumpulan data yang pada umumnya digunakan dalam penelitian antara lain:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melihat secara langsung keadaan atau perilaku objek atau subjek yang diteliti (Hera & Elvandari, 2021). Observasi dapat dilakukan dengan menggunakan alat dan instrumen seperti kamera atau perekam suara.

b. Kuesioner

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan meminta subyek yang diteliti untuk mengisi formulir atau kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan terkait topik penelitian (Hardiyanti, 2017). Kuesioner pada penelitian ini menggunakan pernyataan tertutup dan diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh (Basuki, 2019) tentang *“analisis kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan pusat penelitian dan pengembangan perikanan dan budidaya”*. Artinya beberapa dari item kuesioner telah mengalami modifikasi, namun tidak terjadi perubahan makna dari setiap item. Alasan peneliti melakukan adaptasi adalah menyesuaikan dengan kondisi subyek dalam penelitian yaitu murid SMP dan SMA. Sementara itu, peneliti juga tidak menyertakan seluruh item ke dalam kuesioner yang akan digunakan. Peneliti menggunakan adaptasi kuesioner ini sebagai pedoman karena memiliki topik dan indikator yang serupa dengan penelitiannya memungkinkan peneliti mendapatkan hasil yang akurat. Studi Literature

Teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis terhadap sumber-sumber informasi yang sudah ada, seperti buku, jurnal, dan database *online* (Hardiyanti, 2017).

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat riset dilaksanakan oleh peneliti dalam rangka untuk mencari dan mendapatkan segala data yang dibutuhkan dalam riset. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di sekolah Kristen Basic, Kawasan Industri no.01 Batam Center.

3.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan September hingga Januari, dimana jadwal tersebut terbagi menjadi 14 minggu waktu penelitian. Tahapan kegiatan penelitian dijelaskan dibawah ini.

Tabel 3.2 Rencana Kegiatan Penelitian

| No. | Kegiatan | Waktu Kegiatan | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------|----------------|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|----|----|----|----|----|
| | | Jan | | Feb | | Mar | | Apr | | Mei | | | | | |
| | | 20 23 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 1 | Studi Pustaka | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penentuan Judul | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pengajuan Laporan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 4 | Pengambilan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pengolahan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penyusunan Laporan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Pengumpulan Laporan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Penerbitan Jurnal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: Data Penulis, 2023

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dibutuhkan untuk mengetahui apakah jumlah data yang telah dikumpulkan sudah dianggap cukup dan dapat diandalkan. Untuk menentukan berapa banyak data yang diperlukan, terlebih dahulu harus ditentukan tingkat ketepatan (s) yang menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat bervariasi dan tingkat kepercayaan (k) yang menunjukkan seberapa percaya peneliti terhadap keakuratan data antropometri. Rumus yang digunakan untuk uji kecukupan data adalah:

$$N' = \left[k/s \frac{\sqrt{(N \sum x_i^2) - (\sum x_i)^2}}{\sum x_i} \right]^2$$

Keterangan:

N = Jumlah data pengamatan sebenarnya

N' = Jumlah data secara teoritis

s = Derajat ketelitian (*degree of accuracy*)

k = Tingkat kepercayaan (*level of confidence*)

xi = Data hasil pengukuran

Data akan dianggap telah mencukupi jika memenuhi persyaratan $N' < N$, dengan kata lain jumlah data secara teoritis lebih kecil daripada jumlah data pengamatan sebenarnya (Dewi et al., 2019).

3.7 Uji Validitas dan Kecukupan Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur jawaban dari responden yang dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dalam mengukur instrumen apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan demikian, instrumen dapat dikatakan valid untuk mengukur atau mendapatkan data (Sugiyono, 2012). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah metode untuk mengukur seberapa konsisten atau stabil suatu pengukuran atau instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang sama atau serupa setiap kali dilakukan pengukuran. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa hasil pengukuran yang diperoleh tidak bias atau terdapat banyak kesalahan. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan alfa cronbach. Dalam Alfa Cronbach suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan $\alpha > 0.60$ dan semua item diukur untuk menentukan konsistensi internal instrumen pengukuran (Sukmanawati & Purwati, 2022). Dengan melakukan uji reliabilitas, kita dapat memastikan bahwa hasil pengukuran yang dilakukan dengan cara ini dapat diandalkan dan dapat diulang dengan

konsistensi yang tinggi. Oleh karena itu, uji reliabilitas sangat penting dalam membantu penyusunan instrumen pengukuran yang baik dan dapat dipercaya.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah kondisi di mana dua atau lebih kolom dalam data memiliki hubungan atau keterkaitan yang signifikan. Uji multikolinieritas digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi linear. Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat digunakan untuk menentukan seberapa banyak pengaruh dari variabel independen lainnya terhadap variabel independen tertentu dalam model regresi. Jika VIF lebih besar dari 10, maka ini menunjukkan adanya multikolinieritas (Ardiansyah & Abadi, 2023).

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu metode yang digunakan dalam model regresi untuk mengidentifikasi perbedaan variansi antara residual pengamatan yang satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2008). Jika variasi residual antar pengamatan tetap, maka disebut homokedastisitas, sedangkan jika terdapat perbedaan variansi, maka disebut heteroskedastisitas. Sebuah metode regresi dianggap baik jika homokedastisitas tercapai dan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Menurut Ghozali (2013), tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan variansi residual antara suatu pengamatan dengan pengamatan lain dalam metode regresi. Banyak data *cross section* memiliki situasi heteroskedastisitas karena data tersebut mencakup berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Metode perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Park* dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sedangkan jika nilai probabilitas $< 0,05$ dapat dikatakan akan terjadi (Ardiansyah & Abadi, 2023).

3.8.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan suatu uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu sampel data atau populasi data mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data ini biasanya digunakan sebelum dilakukan uji hipotesis parametrik atau analisis regresi, karena banyak metode statistik parametrik memerlukan asumsi bahwa data yang digunakan adalah terdistribusi secara normal.

Uji normalitas data adalah cara untuk mencari tahu apakah data yang didapatkan normal. Menurut Santoso (2020) uji normalitas adalah cara untuk melihat apakah distribusi dari variabel independen dan dependen terdistribusi secara normal atau tidak. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas didasarkan pada nilai p-value dan level signifikansi. P-value adalah probabilitas bahwa data diambil dari populasi dengan distribusi normal atau probabilitas menolak hipotesis nol. Jika p-value kurang dari level signifikansi yang dipilih, hipotesis nol ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa data tidak berasal dari populasi dengan distribusi normal. Sebaliknya, jika p-value lebih besar dari level signifikansi, hipotesis nol diterima dan dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi dengan distribusi normal. Level signifikansi yang umum digunakan adalah 0,05 namun dapat disesuaikan tergantung pada kebutuhan penelitian dan analisis yang dilakukan (Ardiansyah & Abadi, 2023).

Langkah-langkah melakukan uji normalitas dengan menggunakan SPSS mencakup:

1. Klik menu *Analyze* › *Regression* › *Linear*
2. Masukkan variabel kepuasan pengunjung ke kotak *dependent* dan variabel kualitas pelayanan ke kotak *independent*;
3. Klik *save* › pilih *unstandardized* pada bagian *residuals* › klik *continue*;
4. Klik *OK*; muncul nilai *residual* pada tab *data view*;

5. Klik menu *Analyze* › *Nonparametric Tests* › *Legacy Dialogs* › *1-Sample K-S*;
6. Pindahkan *Unstandardized Residual* ke dalam kolom *Test Variable List*;
7. Centang Normal pada *Test Distribution*;
8. Klik *OK*.

3.9 Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel, yaitu variabel *response* (dependen variabel) dan variabel *predictor* (independen variabel). Analisis regresi linier sering digunakan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel. Menurut Susanto (2020) menyatakan bahwa uji linearitas adalah cara untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki hubungan yang linear dengan variabel dependen. Pengujian analisis regresi linear ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

Keuntungan dari analisis regresi linier adalah kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan antara variabel yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan membuat suatu strategi yang lebih efektif. Namun, analisis regresi linier juga memiliki beberapa batasan, seperti asumsi bahwa hubungan antara variabel adalah linier dan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi hubungan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang lebih lanjut untuk memastikan bahwa model regresi linier memenuhi asumsi ini sebelum digunakan. Model hubungan regresi linear dapat disusun dalam persamaan berikut (Ardiansyah & Abadi, 2023):

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Pengunjung
- b₁ = Koefisien regresi variabel X₁ (*tangible*)
- b₂ = Koefisien regresi variabel X₂ (*reliability*)
- b₃ = Koefisien regresi variabel X₃ (*responsiveness*)

- b4 = Koefisien regresi variabel X4 (*assurance*)
b5 = Koefisien regresi variabel X5 (*empathy*)
X1 = Bukti fisik (*tangible*)
X2 = Keandalan (*Reliability*)
X3 = Daya tanggap (*Responsiveness*)
X4 = Jaminan (*Assurance*)
X5 = Empati / kepedulian (*Empathy*)
e = *error* / variabel pengganggu

3.10 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah proses pengumpulan dan pengorganisasian, memeriksa, menganalisis, dan menginterpretasi data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

3.10.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan bentuk analisis data dalam bentuk uraian. Analisis kualitatif ini digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan kalimat. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengetahui keadaan suatu lingkungan dengan memusatkan pada penjabaran yang sangat detail dan mendalam tentang suatu kondisi yang bersifat alami (*natural setting*), mengenai peristiwa faktual yang terjadi di lapangan (Fadli, 2021).

3.10.2 Analisis Kuantitatif

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dari awal sampai pada pembuatan desain penelitiannya (Widiasworo, 2019, p. 31). Analisis kuantitatif digunakan untuk analisis data yang berbentuk angka dan dapat dihitung dengan program *SPSS for Windows ver 16.0*. Proses pengolahan terdiri dari:

1. *Editing* dilakukan untuk memilih data yang relevan dan membuang data yang tidak dibutuhkan.

2. *Coding* adalah proses memberi kode pada kuesioner untuk memudahkan kategorisasi.
3. *Scoring* adalah proses menghitung angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis. Skala *likert* digunakan untuk pengukuran *scoring*, yaitu (Anantadjaya, 2023):
 - a. skor 5 untuk sangat setuju
 - b. skor 4 untuk setuju
 - c. skor 3 untuk netral
 - d. skor 2 untuk tidak setuju
 - e. skor 1 untuk sangat tidak setuju.