

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang” adalah termasuk jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang banyak di tuntut dengan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. ¹ pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan *expose facto*. Jenis pendekatan *expose facto* merupakan penelitian dimana variabel-variabel bebas telah terjadi ketika peneliti mulai dengan pengamatan variabel terikat dalam suatu penelitian.²

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian berlokasi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang. Yang terletak di Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan, Semarang.

Penelitian dilakukan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang karena

¹Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,1996), hlm. 12

² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm.40.

perpustakaan sudah dikelola dengan sebaik mungkin demi memaksimalkan peran dari perpustakaan tersebut. Obyek penelitian ini juga dirasa memungkinkan untuk memberikan informasi yang akan menunjang tercapainya tujuan penelitian, dilihat dari letak lokasi juga cukup strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan mulai pada tanggal 5 April 2017 sampai dengan 5 Mei 2017.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas. Dalam penelitian ini menggunakan sebagian dari populasi untuk diteliti atau disebut juga dengan penelitian sampel karena peneliti bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.³ Populasi yang menjadi dasar pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Angkatan 2013 berjumlah 538 mahasiswa.

Cara yang ditempuh untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *random sampling* yang artinya cara pengambilan sampel memberikan kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, cet. 12, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm. 109

populasi.⁴ Teknik ini memiliki kemungkinan tetinggi dalam menetapkan sampel yang representatif. Dalam teknik ini semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁵

Adapun pengambilan sampel penelitian menurut Suharsimi Arikunto: “Apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik jumlah populasi tersebut diambil semuanya sehingga menjadi penelitian populasi, namun apabila jumlah sumbernya besar atau lebih dari seratus orang, maka penulis mengambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.⁶ Karena penelitian ini jumlah populasi yang akan diteliti lebih dari 100 orang, maka penulis mengambil 25% dari jumlah populasi. Dengan demikian sampel dari penelitian ini adalah $25\% \times 538 = 134.5$ tetapi untuk mempermudah penelitian, peneliti mengambil 136 mahasiswa untuk dijadikan sampel.

Peneliti memerlukan adanya sekelompok sampel yang dapat mewakili adanya sekelompok besar populasi. Berdasarkan penerapan cara memperoleh sampel sebanyak 136 mahasiswa sebagai berikut:

⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 144

⁵ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 125

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. 13, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm. 112

Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Jurusan	Populasi	Sampel (25%)	Pembulatan
1.	Manajemen Pendidikan Islam	70	$25\% \times 70 = 17,5$	18
2.	Pendidikan Agama Islam	142	$25\% \times 142 = 35,5$	36
3.	Pendidikan Bahasa Arab	104	$25\% \times 104 = 26$	26
4.	Pendidikan Bahasa Inggris	108	$25\% \times 108 = 27$	27
5.	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	114	$25\% \times 114 = 28,5$	29
Jumlah		538	$25\% \times 538 = 134,5$	136

Sumber : Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

D. Variabel dan Indikator

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁷ Adapun variabel dalam penelitian ada dua yaitu variabel bebas (*Independent variable*) dan variabel terikat (*Dependent variable*).

Variabel bebas (*Independent variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. 17, hlm. 60

layanan pustakawan atau sebagai variabel X sedangkan variabel terikat atau variabel Y yaitu kepuasan pemustaka perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang.

2. Indikator Penelitian

Indikator penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. Item
Kualitas layanan Pustakawan (X)	1. Keandalan (<i>reliability</i>)	1.1Kecepatan pelayanan	1
		1.2Ketepatan waktu	2
		1.3Kesiapan petugas	3
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	2.1ketanggapan petugas	4
		2.2kesabaran petugas	5
		2.3tanggapan kritik saran.	6
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	3.1 kesopanan petugas	7
		3.2 kenyamanan perpustakaan	8
		3.3 kemampuan petugas	9
	4. Empati (<i>Emphaty</i>)	4.1 Keramahan petugas	10
		4.2 Komunikasi yang baik	11
		4.3 Memahami keinginan pemustaka	12
			13

		4.4 Sikap adil	
	5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	5.1 Kebersihan ruangan	14 15
		5.2 Kelengkapan koleksi	16 17
		5.3 Kerapihan buku di rak	18
		5.4 Penataan ruang baca	
		5.5 Lokasi perpustakaan	
Kepuasan Pemustaka (Y)	1. Perasaan puas atas pelayanan petugas	1.1 keamanan petugas 1.2 ketegasan petugas	19 20
	2. kegiatan perpustakaan	2.1 kebijakan peminjaman 2.2 perawatan bahan pustaka	21 22
	3. jenis bahan pustaka	3.1 penataan jenis buku	23
	4. koleksi buku perpustakaan	4.1 kesesuaian koleksi buku 4.2 kebutuhan koleksi	24 25

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu kualitas layanan

pustakawan sebagai variabel bebas atau *independent* dan kepuasan pemustaka sebagai variabel terikat atau *dependent*.⁸

2. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang diperoleh melalui angket. Sumber data lain diperoleh dari kepala perpustakaan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dipergunakan untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.⁹ Dalam penelitian ini, tujuan peneliti menyebarkan angket adalah mencari informasi yang

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm 178.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Posedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, cet. 13, hlm. 151

lengkap mengenai kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Metode angket yang digunakan adalah metode angket tertutup, dimana responden tidak diberikan kesempatan untuk menjawab dengan kata-kata sendiri. Angket akan diberikan koresponden sebanyak 136 yang menjadi sampel penelitian yaitu beberapa mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Angkatan 2013.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan dengan penelitian.¹⁰

F. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan peneliti.¹¹

¹⁰ Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 31

¹¹ Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hlm. 52

Untuk menganalisis data yang diperoleh untuk penelitian yang bersifat kuantitatif, maka peneliti menganalisis dengan langkah sebagai berikut:

1. Analisis pendahuluan

Deskripsi data penelitian merupakan tahapan analisis penelitian pertama kali yang dilakukan dengan cara memasukkan hasil pengolahan data angket responden kedalam tabel data frekuensi.¹²

Dalam analisa ini akan dicari gambaran tentang kualitas layanan pustakawan dan dampaknya terhadap kepuasan pemustaka melalui pemberian angket. Pengelolaan data angket akan penulis lakukan dengan penskoran pada tiap tiap item dari angket responden dengan menggunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari *sangat puas*, *puas*, *cukup puas*, *kurang puas*, dan *tidak puas*.¹³

Berikut alternatif-alternatif jawaban beserta pemberian skor sebagai berikut:

Tabel 3.3 Penskoran Angket

NO	Alternatif Jawaban	Pemberian Skor
1	A	5
2	B	4
3	C	3
4	D	2
5	E	1

¹² Riduan, *Dasar-Dasar Statistika*, hlm. 39

¹³ Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 12-13

Tabel diatas kemudian dijadikan sebagai dasar penghitungan statistik pada langkah berikutnya. Langkah berikutnya yaitu sebagai berikut :

a. Analisis Uji Validitas Angket

Validitas angket yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas ini (*content validity*). Sebuah angket dikatakan memiliki validitas ini apabila penyusunan angket disesuaikan indikator-indikator yang mengacu pada buku-buku yang digunakan atau dikonsultasikan pada pakarnya. Untuk mengetahui validitas soal angket digunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \quad 14$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = banyaknya mahasiswa yang mengisi angket

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

ΣX = jumlah variabel X

ΣY = jumlah variabel Y

XY = per kalian antara X dan Y

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, cet. 13, hlm. 317.

$\sum X$ = jumlah X dan Y

$\sum_{xy}$ = jumlah perkalian X dan Y

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan *product moment pearson* dengan alat bantu program SPSS versi 16.0 dengan pedoman:

Jika r hitung $> r$ tabel maka butir soal tersebut dikatakan valid. Dan sebaliknya, jika r hitung $< r$ tabel maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 3.4 Analisis Validitas Butir Soal kualitas Layanan
Pustakawan

No	Validitas		Keterangan
	r_{hitung}	$R_{tabel\ 5\%}$	
1	0,632	0,159	Valid
2	0,493		Valid
3	0,575		Valid
4	0,650		Valid
5	0,664		Valid
6	0,668		Valid
7	0,654		Valid
8	0,560		Valid
9	0,691		Valid
10	0,593		Valid
11	0,652		Valid
12	0,581		Valid
13	0,628		Valid
14	0,646		Valid
15	0,562		Valid
16	0,502		Valid
17	0,521		Valid
18	0,500		Valid

Tabel 3.5 Analisis Validitas Butir Soal kepuasan pemustaka

No	Validitas		Keterangan
	r_{hitung}	$R_{tabel\ 5\%}$	
1	0,771	0,159	Valid
2	0,594		Valid
3	0,584		Valid
4	0,600		Valid
5	0,647		Valid
6	0,645		Valid
7	0,775		Valid

b. Analisis Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui reliabilitas angket maka peneliti menggunakan rumus alfa sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right) \text{ dimana:}$$

r_{11} = Nilai Reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan alat bantu program SPSS versi 16.0. Harga r_{11} yang diperoleh dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} *product moment* dengan taraf signifikan 5%. Soal dikatakan reliabilitas jika harga $r_{11} > r_{tabel}$.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	18

2. Analisis Akhir

a. Analisis Korelasi *Product Moment*

Mencari korelasi antara kriterium dan predictor melalui teknik korelasip*product moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

Untuk menyelesaikan perhitungan dengan rumus tersebut maka di perlukan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\Sigma xy = \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}$$

$$\Sigma x^2 = \Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{N}$$

$$\Sigma y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}$$

Setelah diadakan uji korelasi dengan korelasi product moment, maka hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dan 1% dengan asumsi sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ (5% dan 1%) berarti signifikan artinya hipotesis diterima.
- 2) Jika $r_{xy} < r_{tabel}$ (5% dan 1%) berarti tidak signifikan artinya hipotesis ditolak.¹⁵

b. Analisis Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini kualitas layanan pustakawan sebagai variabel (X) dan kepuasan pemustaka sebagai variabel (Y). Persamaan regresi sederhana dapat dicari dengan rumus $\hat{Y} = a + bX$.

Keterangan:

- $\hat{Y}$ = (di baca Y topi) subyek variabel yang diproyeksikan
- X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan
- a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0
- b = Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan.

Regresi sederhana juga digunakan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh (simultan) menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas,

¹⁵Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), hlm.

untuk pengujian ini dikenal dengan uji F. Selain mengetahui kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas, juga perlu diketahui apakah setiap variabel bebas (secara parsial) juga berpengaruh terhadap variabel tidak bebasnya, untuk pengujian ini dikenal dengan uji t. Adapun rumus uji F dan uji t adalah sebagai berikut:

1) Uji F (Simultan)

Langkah 1. Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ($JK_{Reg [a]}$) dengan rumus:

$$JK_{Reg[a]} = \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

Langkah 2. Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ($JK_{Reg [b|a]}$) dengan rumus:

$$JK_{Reg[b|a]} = b \left\{ \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n} \right\}$$

Langkah 3. Mencari Jumlah Kuadrat Residu (JK_{Res}) dengan rumus:

$$JK_{Res} = \Sigma Y^2 - JK_{Reg[b|a]} - JK_{Reg[a]}$$

Langkah 4. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [a]}$) dengan rumus: $RJK_{reg[a]} =$

$$JK_{Reg[a]}$$

Langkah 5. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi ($RJK_{Reg [b|a]}$) dengan rumus:

$$RJK_{reg[b|a]} = JK_{Reg[b|a]}$$

Langkah 6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Residu (RJK_{Res}) dengan rumus: $RJK_{res} = \frac{JK_{Res}}{n-2}$

Langkah 7. Menguji Signifikansi dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{Reg(b|a)}}{RJK_{res}}$$

2) Uji t (parsial)

Langkah-langkah uji t atau uji parsial sebagai berikut:

- a) Menentukan nilai t kritis dengan *level of significant* $\alpha = 5\%$ dan 1% . $t_{tabel} = t_{\alpha/2; n-k}$
- b) Menentukan nilai uji t, dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden¹⁶

¹⁶Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, hlm 26.