BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu aktivitas yang dilakukan untuk membuktikan atau memecahkan sebuah masalah dengan memberikan jawaban sementara atau hipotesis terlebih dahulu di awal penelitian sampai terbukti melalu data yang terkumpul. Menurut Sugiyono (2017) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu."

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif adalah "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantutatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan." Lalu, digunakannya pendekatan deskriptif karena adanya variabel variabel yang akan diperdalam hubungannya antara satu sama lain dengan cara mengamati beberapa aspek aspek yang ada dengan tujuan mendapatkan sebuah kesimpulan melalui pengolahan data, Analisa dan kaitan dengan teori teori yang ada. Pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (2017) adalah "Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain".

Pemilihan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif ini didasarkan dari penelitian yang ingin mengetahui seberapa besar Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Agung Podomoro.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Agung Podomoro yang berlokasi di Jalan Letjen S. Parman no. 28. Penelitian ini dilakukan selama bulan September – Desember 2019.

3.3 Variabel dan Sistem Pengukuran

3.3.1 Variabel

Menurut Sugiyono (2017) variabel adalah "Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Menurut Sugiyono (2017), Variabel Independen/Variabel bebas adalah "Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Dalam penelitian ini, 'layanan perpustakaan' adalah variable bebas atau (X) karena variable tersebut dapat mempengaruhi variable lain atau disebut juga sebagai variable stimulus. Variabel 'layanan perpustakaan' terdiri dari lima sub-variabel yang merupakan *Tangibles* (X1), *Emphaty* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4), *Assurance* (X5). Menurut Sugiyono (2017), Variabel Dependen/Variabel Terikat adalah "Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas." Sedangkan variabel terikat atau (Y) dalam penelitian ini merupakan 'kepuasan pemakai' yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas.

3.3.2 Sistem Pengukurannya

Menurut Sugiyono (2017), "Skala Pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai pedoman untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur, sehingga apabila digunakan dalam pengukuran alat ukur akan menghasilkan data kuantitatif." Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengukur skor merupakan skala likert. Menurut Sugiyono (2019) "skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Skala Likert merupakan suatu skala yang dapat digunakan dalam kuisioner, angket yang bersifat survei deskriptif kuantitatif. Skala Likert yang digunakan adalah skala Likert 1-5.

Tabel 3. 1 Nilai Jawaban Skala Likert

Skor / Nilai	Alternatif Jawaban

1	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Berharap
2	Tidak Setuju/ Tidak Berharap
3	Netral
4	Setuju/ Berharap
5	Sangat Setuju/Sangat Berharap

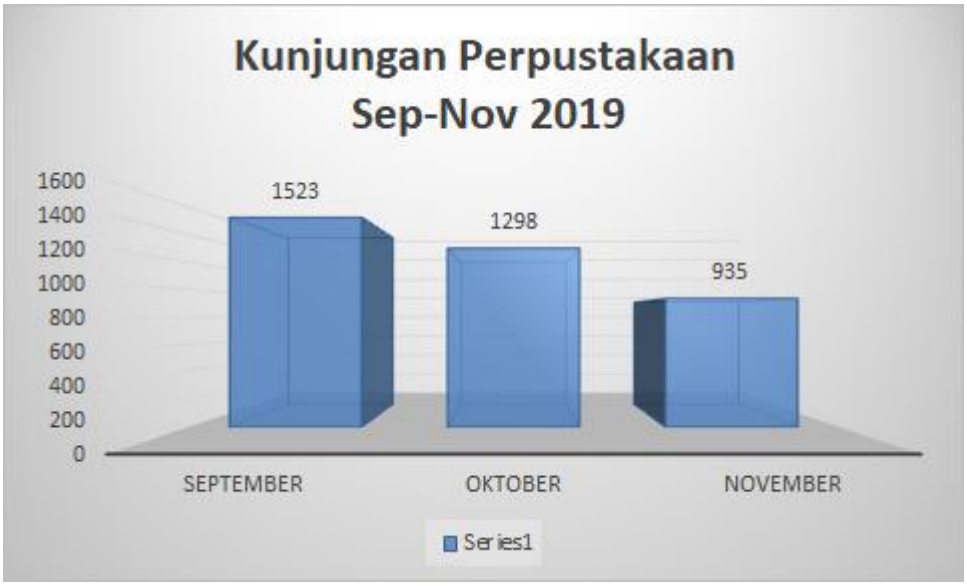
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Data Variabel dan Sub-Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Skala
Kualitas Layanan	Bukti Fisik (*Tangibles*)	LIKERT
	Empati (*Emphaty*)	
	Kehandalan (*Reliability*)	
	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	
	Jaminan (*Assurance*)	

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017), definisi populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa/i Universitas Agung Podomoro yang berkunjung ke perpustakaan. Selama bulan September sampai November 2019, jumlah rata rata mahasiswa/i yang berkunjung ke perpustakaan adalah 1.252 pengunjung, maka jumlah populasi dalam penelitian ini selama bulan adalah 1.252 pengunjung.



Gambar 3. 1 Jumlah Kunjungan Perpustakaan

3.4.2 Teknik Sampling

Sebelum menggunakan Teknik sampling, diperlukannya jumlah sampel terlebih dahulu. Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah sebagai berikut: "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu". Teori yang akan digunakan untuk mengetahui jumlah sampling yang diperlukan menggunakan teori Slovin dalam Valeria Sharon (2019). Maka jika jumlah populasi sebesar 1.252, maka akan dipersempit kembali untuk pengambilan sampel menggunakan teori Slovin. Berikut adalah rumus teori Slovin:

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

Keterangan:

s = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena salahnya perolehan sampel yang dapat ditolerir

Nilai e dapat berupa 10% - 20% tergantung dengan populasi yang berjumlah kecil atau besar.

Total populasi sebesar 1.252 pemustaka, dengan demikian persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% karena populasi yang terhitung cukup besar. Maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

s = 1.252 / 1 + 1.252 x 0,01

s = 1.252 / 13,52

s = 93

Sesuai dengan perhitungan sampel menurut Slovin, maka diketahuinya total sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 93 responden.

Menurut Sugiyono (2017), "Teknik sampling dibagi menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling"*. *Probability Sampling* menurut Sugiyono dapat didefinisikan sebagai "teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi angota sampel." Sedangkan *Non-Probability Sampling* menurut Sugiyono adalah "teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota pupulasi untuk dipilih menjadi sampel." Dalam Penelitian ini, digunakannya *Probability Sampling*, lebih jelasnya adalah *Simple Random Sampling*. Setiap unit populasi memperoleh peluang untuk menjadi sampel dalam populasinya, karena tidak membutuhkan tingkatan atau syarat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen

Pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dalam melakukan penelitian. Adapun instrumen instrument yang digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2019) instrumen penelitian adalah

“suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan:

a. Kuisioner

   Menurut Sugiyono (2016) “Angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti”. Pada penelitian ini, angket atau kuisioner dibagikan kepada mahasiswa/i Podomoro University. Angket bersifat tertutup, maka penjawab tidak bisa memberikan pendapat melainkan hanya menjawab pertanyaan piliihan ganda.

b. Studi Kepustakaan

   Studi Kepustakaan didapatkan melalui buku, jurnal, artikel, internet ataupun referensi lainnya.

c. Wawancara

   Penulis melakukan wawancara dengan kepala perpustakaan Universitas Agung Podomoro untuk mengetahui gambaran umum perpustakaan tersebut dan juga melakukan beberapa interaksi singkat dengan beberapa pemustaka mengenai kualitas perpustakaan dan saran untuk perpustakaan.

3.5.2 Pengumpulan Data

Data dibagi menjadi dua jenis berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017) data sekunder adalah "Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian ini". Sedangkan data primer adalah sumber data yang langsung menyerahkan datanya pada peneliti, seperti angket atau kuisioner, wawancara dan observasi.