

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Dalam hal ini, peneliti menentukan lokasi penelitian di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten dengan alasan :

- a) Adanya masalah yang menarik untuk diteliti.
- b) Lokasi penelitian mudah dijangkau, sehingga memudahkan peneliti dalam kegiatan penelitian.

2. Waktu penelitian

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Pelaksanaan					
		Juli	Agst	Sept	Okt	Nop	Des
1	Pembuatan Judul						
2	Pengumpulan Bahan Referensi						
3	Pengajuan Dan Sidang Proposal						
4	Pembuatan Instrumen Penelitian						

5	Uji Coba Instrumen Penelitian						
6	Pengumpulan Data						
7	Pengolahan Data/Analisis Data						
8	Penyelesaian Skripsi						
9	Sidang Skripsi						

B. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif yaitu metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya.¹ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana hubungan pelayanan prima pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga data hasil penelitian adalah data kuantitatif sebagai data utama dan data kualitatif sebagai data penunjang. Pengumpulan data menggunakan metode survei. “Metode

¹ M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 89.

survei adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud mengetahui sesuatu secara keseluruhan dari wilayah atau objek penelitian”,² dengan teknik regresi dan korelasional. “Teknik regresi merupakan analisis statistik yang ingin melihat hubungan dan pengaruh fungsional antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)”³, teknik regresi digunakan untuk menguji sampai seberapa jauh kontribusi hubungan di antara variabel. Sedangkan “teknik korelasional merupakan analisis hubungan dua variabel atau lebih, yaitu antara variabel bebas dengan variabel terikat”⁴.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada didalam wilayah penelitian, maka penelitiannya adalah penelitian populasi.⁵ Sebagai populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi pada hari Minggu, 30 September 2018, jumlahnya adalah 30 orang terdiri dari masyarakat dari dalam daerah Serang dan luar daerah Serang.

² Toto Satori Nasehudin Dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 56.

³ Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan;Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan*, 235.

⁴ Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan;Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan*, 139.

⁵ Darwyansyah, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jakarta: Haja Mandiri, 2017), 293.

2. Besaran dan Teknik Pengambilan Sampel

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.⁶ Jadi dapat kita simpulkan bahwa sampel merupakan suatu bagian yang terkecil atau yang mewakili populasi dalam penelitian.

Dalam pengambilan sampel penulis berpegang pada pendapat Krejeki dan Morgan yang menyatakan bahwa : Jika jumlah populasinya 30, maka yang dijadikan sampel hanya 28.⁷

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik: “*Sample Random Sampling*”. Menurut Sugiarto menyatakan: “Metode pengambilan sampel acak sederhana adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel”.⁸

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah yang diteliti, dilakukan dengan cara menggunakan teknik observasi, wawancara, penyebaran angket, dan studi pustaka. Adapun penjelasan teknik tersebut adalah sebagai berikut :

⁶ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 62.

⁷ Suharsimia Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktis*, 134.

⁸ Darwiyansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 108.

1. Observasi

Observasi adalah pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian⁹ untuk memperoleh dan mempermudah pengambilan sejumlah data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti melalui pendekatan pengamatan langsung ke lokasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten.

2. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁰ Tujuannya untuk memperoleh dan mempermudah penulis dalam mengumpulkan data tentang ada atau tidaknya hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten, maka penulis selain terjun langsung kelapangan, penulis juga menyebarkan angket yang berisi tentang permasalahan yang sedang penulis teliti kepada masyarakat pengguna perpustakaan yang menjadi responden.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu mempelajari buku-buku yang berisi teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mendayagunakan buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

⁹ Amirul Hadi dan H. Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan untuk UIN, STAIN, PTAIS Semua Fakultas dan Jurusan Komponen MKK* (Bandung: Pustaka Setia, 2005), 129.

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 142.

Penulis membaca, menulis, dan mengutip dari buku tersebut yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sedang penulis teliti.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat, seperti foto kegiatan dan foto fasilitas yang ada dipergustakaan.

E. Instrumen Penelitian

Untuk memahami permasalahan dalam penelitian ini penulis mengambil dua instrumen variabel penelitian yaitu menggunakan pelayanan prima pustakawan sebagai variabel X, sedangkan yang kedua adalah variabel kepuasan pemustaka atau disebut variabel Y. untuk lebih jelasnya kedua variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Pelayanan Prima Pustakawan

Untuk memahami permasalahan penelitian ini penulis mengambil variabel yang pertama adalah pelayanan prima pustakawan sebagai variabel X.

a) Definisi Konsep

Pelayanan prima pustakawan merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban

aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.¹¹ Pelayanan prima bisa disebut juga pelayanan terbaik yang dilakukan oleh pegawai perpustakaan untuk para pengunjung perpustakaan.

b) Definisi Operasional

Pelayanan prima pemustaka yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan rasa puas kepada pustakawan sehingga pustakawan merasa nyaman saat diperpustakaan.

c) Kisi-Kisi Instrumen Variabel X

Dari penelitian diatas, dapat digambarkan kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut :

No	Variabel X	Dimensi	Indikator	Instrumen		Jumlah
				Positif	Negatif	
1	PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN	a. Attitude (Sikap)	a. Sikap ramah dan sabar b. Bahasa yang sopan c. Cekatan	1,2,4 3,5,6 7,8		8
		b. Attention (Perhatian)	a. Mencermati karakter pemustaka b. Memahami kepentingan dan	11,14,17 9,10,12,		9

¹¹ Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 107.

			kebutuhan pemustaka	13,15		
			c. Memberikan nasihat kepada pemustaka	16		
		d. Action (Tindakan)	a. Tanggap membantu kesulitan pemustaka	22,24,25		8
			b. Memberi bimbingan yang diperlukan	21,23		
			c. Merespon keluhan pengunjung	18,19,20		
		c. Anticipation (Antisipasi)	a. Solusi bagi pemustaka	27,29		5
			b. Bertanggung jawab dalam mengawasi lingkungan dan pelayanan	26,28,30		

d) Kalibrasi Instrumen Variabel X

Untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan instrumen pelayanan prima pemustaka diberikan 5 kategori alternative tanggapan jawaban sebagai berikut : TP = Tidak Pernah, P = Pernah, KD = Kadang-kadang, SR = Sering, SL = Selalu. Untuk pernyataan yang bersifat positif tanggapan jawaban diberi bobot sebagai berikut : TP = 1, P = 2, KD = 3, SR = 4, SL = 5.¹²

2. Variabel Kepuasan Pemustaka

Untuk memahami permasalahan penelitian ini penulis mengambil variabel yang kedua adalah kepuasan pemustaka sebagai variabel Y.

a) Definisi Konsep

Kepuasan pemustaka adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan (*fulfilling expectations*) pemustaka dapat terpenuhi melalui jasa atau layanan informasi yang diterima atau dirasakan dari perpustakaan.

b) Definisi Operasional

Kepuasan pemustaka yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah nilai yang diperoleh dari pengisian instrumen angket tanggapan pemustaka atas terpenuhinya kebutuhannya layanan perpustakaan, yang dapat diukur melalui: (1) kinerja petugas dalam pelayanan (*affect of service*), (2) kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), (3) sarana perpustakaan (*library as place*).

¹² Darwiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jakarta: Haja Mandiri, 2017), 110.

c) Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y

Dari variabel diatas, dapat digambarkan kisi-kisi instrument penelitian sebagai berikut :

No	Variabel Y	Indikator	Instrumen		Jumlah
			Positif	Negatif	
1	Kepuasan Pemustaka	1. Bukti Langsung	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12		12
		2. Keandalan	13,14,15,16		4
		3. Daya Tanggap	17,18,19,20,21		5
		4. Jaminan	22,23,24,25		4
		5. Empati	26,27,28,29,30		5

d) Kalibrasi Instrumen Variabel Y

Untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan instrument kepuasan pustakawan diberikan 5 kategori alternative tanggapan jawaban sebagai berikut :

STP = Sangat Tidak Puas, TP = Tidak Puas, SDP = Sedikit Puas, P = Puas, SP = Sangat Puas. Untuk pernyataan yang bersifat positif tanggapan jawaban diberi bobot sebagai berikut : STP = 1, TP = 2, SDP = 3, P = 4, SP = 5.¹³

¹³ Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*, Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016.

F. Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data menguraikan tentang pengujian persyaratan analisis dan teknik pengujian hipotesis.

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan untuk mendeskripsikan data dan pengujian hipotesis.

1. Statistik Deskriptif

Pendeskripsian data menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang hanya berfungsi untuk mengorganisasi, menganalisa serta memberikan pengertian mengenai data (keadaan, gejala, persoalan) dalam bentuk angka agar dapat diberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas.¹⁴ Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a) Menghitung tabel frekuensi

- 1) Menghitung Rentang (r) = data terbesar – data terkecil
- 2) Menghitung Banyaknya kelas, (k) = $1 + 3,3 \log n$
- 3) Panjang kelas (p) = $\frac{r}{k}$

b) Menghitung mean

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\mu_{X_1} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

¹⁴ Darwiansyah dan Supardi, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Diadit Media, 2009), 3.

c) Menghitung modus

Dengan rumus sebagai berikut:

$$Mo = b + p \left(\frac{b1}{b1 + b2} \right)$$

d) Menghitung median

Dengan rumus sebagai berikut:

$$Me = b + p \left(\frac{\frac{1}{2}n - F}{f} \right)$$

e) Menghitung varians dan simpangan baku

Dengan rumus sebagai berikut:

$$s^2 = \frac{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}{n(n-1)}$$

f) Histogram

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan statistik inferensial.

Statistik inferensial adalah sering juga disebut statistik induktif, merupakan statistik yang berfungsi menyediaka aturan-aturan atau cara yang dapat dipergunakan sebagai alat dalam rangka mencoba menarik suatu kesimpulan yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus dari sekumpulan data yang telah diolah. Statistik inferensial juga menyediakan aturan-aturan yang diperlukan dalam menarik suatu kesimpulan (*conclussion*), penyusunan atau pembuatan ramalan (*prediktion*), dan penarikan (*estimation*).¹⁵

¹⁵Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan;Perhitungan, Peyajian, Penjelasan, Penafsiran Dan Penarikan Kesimpulan*, 3.

Statistik inferensial digunakan untuk melakukan analisis terhadap hipotesis yang diajukan. Statistik inferensial yang digunakan adalah persyaratan analisis dengan mengadakan pengujian normalitas. Kemudian dilanjutkan dengan analisis pengujian hipotesis yang meliputi menghitung persamaan regresi sederhana, uji linieritas dan signifikansi regresi. Mengitung koefisien korelasi sederhana, yang diikuti dengan uji signifikansi korelasi dan diakhiri dengan menghitung koefisien determinasi.

a) Hipotesis Statistik

Uji Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_a : \rho \neq 0$$

Keterangan:

H_0 = Tidak Terdapat hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka.

$H_a \neq$ Terdapat hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka.