

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010:1). Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Masalah yang penulis teliti adalah masalah atau gejala-gejala yang faktual dan juga terjadi pada masa sekarang (pada saat penelitian dilakukan), maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif.

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang sedang diselidiki, dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta (*Fact Finding*) sebagaimana keadaan sebenarnya. Data atau fakta itu harus bersumber dari gejala-gejala yang terdapat didalam masalah yang terjadi sekarang atau pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2010:73).

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Kota Medan yang beralamat Jalan Iskandar Muda No. 270 Medan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada Januari sampai dengan Februari 2016.

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:90). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan yang terdaftar sebagai anggota aktif perpustakaan Kota Medan yang berjumlah 1742 orang.

#### 3.3.2. 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, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2010:91).

Metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel dengan cara kebetulan. Dengan pertimbangan karena keterbatasan waktu dan biaya maka jumlah responden dibatasi, dengan hanya ketepatan waktu penelitian dan waktu anggota yang mengunjungi Perpustakaan Kota Medan.

Berdasarkan data populasi yang ada, maka untuk menghitung besarnya sampel digunakan rumus *Slovin* dengan presisi 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, yakni sebagai berikut:

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

n = Besarnya Sampel

N = Besarnya Populasi

$d^2$  = Presisi

Dari rumus slovin tersebut, maka besarnya sampel yang diambil pada penelitian :

$$n = \frac{1742}{1742 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1742}{17,42 + 1}$$

$$n = \frac{1742}{18,42}$$

$$n = 94,5$$

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang.

### 3.4. Variabel Penelitian dan Operasional

Variabel yaitu apa yang menjadi titik perhatian penelitian (Arikunto, 2010:97)

- a. Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X )
- b. Variabel Terikat Adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung (Y).

#### 3.4.1. Operasionalisasi Variabel

1. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara guna memenuhi harapan konsumen. adapun indikator-indikator yang dapat mengukur variabel-variabel tersebut antara lain, adalah:

- a. Bukti fisik (*Tangible*) Aspek-aspek nyata yang dapat dilihat seperti gedung, tempat parkir, perlengkapan, sarana dan sebagainya. Indikator yang dilihat :



- 1) Fasilitas yang lengkap
  - 2) Koleksi Buku
  - 3) Kondisi Koleksi yang Memadai
  - 4) Ruang Baca yang nyaman
  - 5) Parkir yang memadai
  - 6) Kebersihan gedung
  - 7) Berpenampilan rapi
  - 8) Peralatan Kerja
- b. Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
- 1) Waktu Pelayanan
  - 2) Informasi
  - 3) Keandalan Dalam Menangani Transaksi
  - 4) Keandalan dalam pengadministrasian dokumen
- b. Daya tanggap(*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ *complaint* yang diajukan konsumen.
- 1) Tanggap dalam memberikan informasi
  - 2) Tanggap dalam membantu kesulitan pelanggan
  - 3) Memberikan keterangan yang akurat
- c. Asuransi (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
- 1) Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada para pengunjung
  - 2) Pustakawan Terampil

3) Pustakawan Ramah

4) Kompetensi/pengetahuan Pegawai menjamin kurangnya tingkat kesalahan dalam pelayanan pelanggan

d. *Emphaty* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.

1) Pegawai memahami kebutuhan pengunjung

2) Perhatian secara individual terhadap permasalahan pengunjung

3) Ada kesungguhan pelayanan sesuai kepentingan pelanggan/Prosedur

2. Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya indikatornya:

a. Pelayanan sesuai kebutuhan

b. Kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diberikan

c. Fasilitas yang diberikan memuaskan

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Ada dua macam teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yakni :

#### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian yaitu :

a. Pengamatan (observasi) yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati, mencatat gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian.

b. Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan responden.

- c. Kuesioner, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup yang diajukan.

Dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternatif jawaban.

## 2. Data Sekunder

Penelitian dilakukan melalui penelaahan buku-buku/ referensi, jurnal ilmiah, yang berguna secara teoritis, peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah dan dokumen-dokumen.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Mengingat penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan anggota perpustakaan, maka data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif, metode ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data. Data diperoleh ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan. Untuk menghitung persentase jawaban yang diberikan responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan Uji-t yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan



Ha diterima sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$

$H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$

Untuk mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung digunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 18.

Model regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota maka dilakukan pengujian secara serempak dan parsial. Pengujian secara serempak dilakukan dengan uji-F dan pengujian secara parsial dilakukan dengan uji-t.

#### 1. Uji Serempak (uji-F)

Untuk menguji signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara serempak terhadap kepuasan anggota dilakukan dengan uji-F. apabila hasil perhitungan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Sebaliknya jika  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

## 2. Uji Parsial (uji t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sebaliknya jika signifikan  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya secara parsial dimensi kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Selanjutnya ditentukan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan anggota yaitu dengan melihat *standardized coefficients*.

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar varian dari dimensi kualitas pelayanan mampu menjelaskan varian kepuasan anggota yaitu dengan melihat nilai *adjusted R square* pada *model summary*.