

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data-data yang telah terkumpul secara umum. Data yang telah terkumpul dianalisis sehingga dapat memiliki makna dan dilakukan untuk mengetahui gambaran umum hubungan antara variabel X (kualitas layanan perpustakaan masjid) dengan variabel Y (tingkat kepuasan pemustaka). Metode penelitian deskriptif ini digunakan pada penelitian ini karena mudah digunakan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam melakukan kegiatan penelitian.

Pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan perpustakaan masjid dan variabel (Y) yaitu tingkat kepuasan pemustaka. Berikut ini hubungan antar variabel digambarkan seperti pada desain penelitian sebagai berikut

Gambar 3.1

X Y	Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam)
Tingkat kepuasan pemustaka pada kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam)	XY

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

B. Partisipan

Penelitian ini dilakukan di lembaga Pusat Dakwah Islam (PUSDAI) Bandung yang terletak di Jalan Diponegoro No.63 Cibeunying Kaler Jawa Barat 40115. Salah satu sarana dan fasilitas yang disediakan oleh PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) adalah perpustakaan masjid. Perpustakaan Masjid PUSDAI terletak pada gedung sebelah kanan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) dan masih berada pada lingkungan kawasan PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

Partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung. Karakteristik partisipan penelitian adalah partisipan berada pada rentang usia 11 tahun sampai kurang lebih 60 tahun, bersedia mengisi kuesioner dan sudah pernah menggunakan layanan perpustakaan masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam). Jumlah partisipan sebanyak 100 orang. Pemilihan partisipan penelitian dilakukan secara *quota sampling*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

2. Sampel

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan *quota sampling*. *quota sampling* atau sampel kuota adalah salah satu teknik cara dalam menentukan sampel penelitian dari populasi yang terdapat ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan terpenuhi. Sampel pada penelitian ini membutuhkan kuota 100 responden pada bulan Februari tahun 2016 yang mengunjungi dan memakai jasa layanan perpustakaan masjid yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

D. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian perlu membuat rancangan suatu instrumen penelitian. Pada penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yaitu kuesioner yang sesuai dengan variabel-variabel yang dikaji dalam penelitian ini. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data dari kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) dan adanya hubungan dari setiap variabel dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan menggunakan metode skala *Likert* dan menggunakan jawaban dalam bentuk *checklist*.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup, dimana kalimat pernyataan sudah memiliki jawaban yang bisa langsung dipilih oleh responden sehingga responden tidak bisa memberikan jawaban atau respon lainnya kecuali yang disediakan peneliti sebagai alternatif jawaban.

Pengukuran data dalam penelitian angket ini menggunakan skala sikap *Likert* yang bersifat interval dengan skala yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS), Sukmadinata (2012, hlm. 240).

Tabel 3.1
Skala *Likert*

Pernyataan Sikap	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Kata kunci penyusunan instrumen adalah variabel penelitian yang akan ditetapkan untuk diteliti. variabel yang diteliti akan menjadi indikator-indikator sebagai titik tolak dalam membuat instrumen yang terdiri dari pernyataan-

pernyataan yang harus dijawab oleh responden, untuk itu peneliti membuat kisi-kisi instrumen. Setelah menyusun variabel-variabel penelitian yang akan diteliti, lalu variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya. Selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur, kemudian dideskripsikan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.

1) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik angket (kuesioner). Teknik angket dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pernyataan yang dibuat oleh peneliti dan diajukan kepada responden atau obyek penelitian untuk mendapatkan informasi yang dirasakan oleh seseorang yang menjadi responden penelitian.

2) Proses Pengembangan Instrumen

Pada suatu penelitian harus melakukan proses pengembangan instrumen. Proses pengembangan instrumen ini merupakan kegiatan tindak lanjut dalam mengolah instrumen. Seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya, penelitian ini menggunakan instrumen angket yang bersifat tertutup dengan menggunakan metode skala *Likert*. Angket ini disebarkan kepada responden sebagai sampel dengan jumlah yang sudah ditentukan merupakan sumber data primer yang diharapkan mampu mewakili populasi secara keseluruhan terkait masalah yang diteliti dalam penelitian ini.

Pada proses pengembangan instrumen ini terdapat dua persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh instrumen penelitian yaitu uji validitas dan uji keterbacaan. Pengujian validitas dan keterbacaan dilakukan untuk menguji butir-butir pernyataan atau pertanyaan pada angket dinyatakan valid dan sesuai dengan pemahaman pembaca, maka angket tersebut sudah dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Berikut ini adalah jumlah uji coba angket pada penelitian ini

Tabel 3.3
Jumlah Item Uji Coba Angket

No.	Variabel Penelitian	Jumlah Butir Uji Coba Angket
1.	Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid	51
2.	Tingkat Kepuasan Pemustaka	11
Jumlah		62

3) Uji Validitas

Validitas adalah suatu pengukuran tingkat kebenaran instrumen yang akan di uji dalam penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur sebelum disebar kepada responden. Uji validitas dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur dalam suatu penelitian. Adapun uji validitas yang digunakan yaitu menggunakan uji validitas isi.

Uji validitas isi pada penelitian ini dilakukan dengan cara meminta pendapat para ahli (*expert judgement*) sebelum angket disebar kepada responden. Hal ini diperkuat dengan pendapat Sumintono dan Widhiarso (2013, hlm. 20) bahwa untuk melakukan uji coba pernyataan maka salah satu langkah yang harus dilakukan adalah “mengundang pakar atau ahli di bidang atribut yang kita ukur untuk mengevaluasi butir pernyataan yang kita tulis”. Pengujian validitas dilakukan oleh Dosen Program Studi Perpustakaan dan Informasi yaitu Ibu Damayanty, S.Sos., M.I.Kom. Hasil dari *expert judgement* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4
Hasil Penilaian *Expert Judgement*

No	Aspek/ Komponen	Penilaian Ahli		
		Baik	Cukup	Kurang
1.	Kesesuaian dengan kisi-kisi		√	
2.	Penyampaian informasi		√	
3.	Penggunaan kata-kata/ tata bahasa		√	

Pada uji validitas isi yang dilakukan kepada ahli yaitu Ibu Damayanty, S.Sos., M.I.Kom. Ada beberapa pernyataan pada kusioner yang diperbaiki dikarenakan kisi harus disesuaikan lagi dengan instrumen, perbaiki kalimat yang belum komunikatif dan tata penyusunan kalimat harus perhatikan aturan SPOK , yaitu pernyataan nomor 1, 10, 11, 12, 13, 20, 21, 37, 43, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61,62

Kesimpulan berdasarkan penilaian ahli tersebut menyatakan bahwa instrumen penelitian ini sudah cukup memadai untuk menjaring penggunaan penulisan dengan bahasa data pemerkuat proses pengolahan data sebagai informasi paparan deskriptif dan sudah cukup untuk dijadikan instrumen penelitian.

4) Uji Keterbacaan Instrumen

Uji keterbacaan dilakukan kepada mahasiswa sekitar kampus Universitas Pendidikan Indonesia yang tidak dijadikan anggota sampel penelitian yang berjumlah 13 orang untuk mengukur atau menilai sejauh mana keterbacaan instrumen peneliti dapat dipahami oleh responden dengan tujuan untuk mengetahui kata-kata yang tidak dimengerti atau tidak dipahami oleh responden, maka untuk itu kalimat dalam pernyataan pada instrumen dapat disederhanakan tanpa mengubah maksud dari pernyataan instrumen yang ada.

Berdasarkan hasil yang sudah di uji cobakan, terdapat alternatif jawaban yang kurang dipahami adalah pernyataan nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 dan sedangkan jawaban yang tidak dipahami adalah pernyataan nomor 34, 45, 46, 49, 50, 54, 55.

Setelah uji coba keterbacaan sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan-pernyataan yang kurang paham dan tidak dipahami akan diperbaiki sesuai dengan kebutuhan dan keterpahaman responden sehingga dapat dimengerti oleh seluruh responden.

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel penelitian	Indikator	Deskripsi	No. Butir		Jumlah Butir
				(+)	(-)	
1.	Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid	Lingkungan fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Gedung perpustakaan 2. Tata ruangan 3. Fasilitas yang disediakan 4. Kebersihan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13		13
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan dan Kejujuran staf perpustakaan 2. Kecepatan proses pelayanan	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		8
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kesadaran dalam memberikan layanan 2. Kemampuan staf memberikan pelayanan dengan cepat 3. Penanganan keluhan	22, 23, 24, 25, 26, 27		6

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			pemustaka			
		Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Komunikasi 2. Kompetensi 3. Kredibilitas 4. Keamanan 5. Sopan santun	28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	31	11
No.	Variabel Penelitian	Indikator	Deskripsi	No. Butir		Jumlah Butir
				(+)	(-)	
		Empathy (<i>empati</i>)	1. Pembinaan dan penyuluhan tentang layanan perpustakaan masjid 2. Perhatian khusus pada pemustaka	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45		7
2.	Tingkat Kerpuasan Pemustaka	Aktual Produk/Jasa (<i>perceived Performance</i>)	1. Lingkungan fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati	46, 47, 48, 49, 50		5
		Harapan Pemustaka (<i>User</i>)	1. Lingkungan fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap	51, 52, 53, 54, 55		5

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		<i>Expectation)</i>	4. Jaminan			
			5. Empati			

E. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada penelitian ini adalah langkah pertama menyiapkan persiapan awal yaitu membuat rencana penelitian, pelaksanaan penelitian yang ingin dilakukan, dan tahap akhir yaitu pembuatan laporan penelitian. Berikut merupakan penjelasan dari ketiga tahapan tersebut :

1) Pembuatan Rencana Penelitian

Langkah-langkah dalam tahapan pembuatan rencana penelitian ini adalah Melakukan persiapan mulai dari menentukan masalah yang akan dikaji, menentukan judul, rumusan masalah, tujuan, manfaat, mencari landasan teori, menentukan hipotesis, menentukan metodologi penelitian, dan mencari sumber-sumber yang dapat mendukung jalannya penelitian.

2) Pelaksanaan Penelitian

Langkah-langkah dalam tahapan pelaksanaan penelitian ini adalah pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah yang ada. menentukan dan menyusun instrumen, menganalisis dari data yang telah diperoleh melalui observasi dan angket atau kuesioner kemudian data diolah dan dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari data yang sudah diperoleh.

3) Pembuatan Laporan Penelitian

Langkah-langkah terakhir pada tahapan pembuatan laporan penelitian ini peneliti menulis temuan sesuai dengan data yang telah didapatkan dan diolah menjadi informasi yang mendukung penelitian.

F. Analisis data

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Tahapan - Tahapan Analisis data

Langkah pertama yaitu menyiapkan data. Kegiatan menyiapkan data yaitu mengecek kelengkapan data seperti identitas responden, kelengkapan data (isi kuesioner dan kelengkapan lembar kuesioner) dan mengecek macam isian data jika data yang tidak dibutuhkan maka data dihapus.

Langkah kedua yaitu kegiatan editing. Kegiatan ini adalah analisis data yang sangat penting dilakukan karena terkadang data yang terhimpun belum memenuhi apa yang diharapkan peneliti sehingga harus dicek kembali.

Langkah ketiga yaitu pengkodean. Kegiatan pengkodean ini adalah kegiatan mengklasifikasikan data-data yang telah melalui tahap editing. Maksudnya pemberian identitas pada data yang telah melalui tahap editing sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Contohnya dengan membuat tabel yang berisi nomor instrumen kemudian halaman, poin, dan catatan koreksinya.

Langkah terakhir yaitu tabulasi. Tabulasi adalah penginputan data yang dimasukan ke dalam tabel tertentu dan mengatur angka dan menghitungnya berdasarkan skor yang diperoleh dari responden. Kegiatan tabulasi ini menjelaskan data sesuai dengan klasifikasi data yang sudah ditetapkan dengan cara menghitung frekuensi jawaban untuk setiap item pernyataan yang dilihat berdasarkan karakteristik responden yang selanjutnya dimasukan ke dalam tabel untuk memudahkan dalam menganalisis data.

2. Mendeskripsikan hasil pengumpulan data tentang variabel X dan variabel Y

Pada bagian ini hasil dari pengumpulan data tentang variabel X yaitu kualitas layanan perpustakaan masjid yang terdiri dari lima indikator yaitu lingkungan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan pada indikator variabel Y yaitu tingkat kepuasan pemustaka yaitu aktual produk/jasa dan harapan pemustaka. hasil dari kedua variabel X dan variabel Y dimasukan dan disusun kedalam tabel kemudian dihitung persentasenya. Menghitung persentasenya

adalah dengan cara menggunakan tafsiran data dengan menggunakan rumus. Setelah data sudah dipersentasekan kemudian dikelompokkan. Rumus yang digunakan untuk menghitung presentase skor (Bungin, 2010, hlm. 182) sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Jumlah jawaban yang diperoleh

n = Jumlah responden

Lalu untuk menginterpretasikan presentase yang didapat dari tabulasi data, berikut kategori interpretasi data yang dikemukakan oleh Nugraha (dalam Fitria, 2014, hlm. 47)

Tabel 3.5

Interpretasi Kategori Penilaian

Presentase	Kategori
90%-100%	Sangat Tinggi
80%-89%	Tinggi
70%-79%	Cukup Tinggi
60%-69%	Sedang
50%-59%	Rendah
49% ke bawah	Rendah Sekali

Dalam penelitian ini perhitungan skor dilakukan dengan cara menghitung jumlah masing-masing skor yang akan selanjutnya diakumulasikan dalam bentuk skor ideal. Berikut ini perhitungan kategori responden :

1. Nilai index minimum = skor minimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
2. Nilai index maksimum = skor minimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
3. interval = nilai maksimum – nilai minimum
4. Jarak Interval = interval : jenjang

Hasil dari perhitungan data dianalisis berupa data interval yang kemudian akan dikonversikan secara kontinum untuk menggambarkan tingkat perolehan data di lapangan. Berikut penilaian interval skor menurut (Sugiyono, 2012, hlm. 95):

Skor Minimum				Skor Maksimum	
Sangat tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Skor	Skor	Skor	Skor	Skor	Skor

Grafik 3.1 Penilaian Interval Skor
(Sumber : Sugiyono, 2012, hlm. 95)

Hasil perhitungan diinterpretasikan ke dalam kategori untuk menilai gambaran dari data yang digabungkan. Kategori yang digunakan yaitu kategori *Guilford* (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 183)

Tabel 3.6
Kategori Penilaian

Presentase	Kategori
90%-100%	Sangat Tinggi

80%-89%	Tinggi
70%-79%	Cukup Tinggi
60%-69%	Sedang
50%-59%	Rendah
49% ke bawah	Rendah Sekali

Selanjutnya, dari hasil analisis data yang sudah diolah tersebut maka dapat ditarik hasil kesimpulan dari analisis data tersebut.

3. Uji Hipotesis / Uji Korelasi

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis asosiatif (hubungan). Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan perpustakaan masjid (X) dengan tingkat kepuasan pemustaka (Y) sehingga akan ditarik kesimpulan dari penerimaan atau penolakan dari hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Rank Spearman*. Teknik *Rank Spearman* menggunakan jenis data ordinal yang dikumpulkan dengan melalui penyebaran angket yang dilakukan. Rumusnya sebagai berikut :

Rumus uji korelasi *Rank Spearman*

$$\rho = \frac{1 - 6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

(Sugiyono, 2002, hlm. 229)

Keterangan:

ρ : Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

n : Banyaknya ukuran sampel

$\sum bi^2$: Jumlah kuadrat dari selisih rank variabel X dan rank variabel Y

Karena $N > 30$ maka dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui apakah nilai r memiliki arti atau tidak sehingga nilai koefisien korelasi didistribusikan ke dalam **Uji-t** dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus uji signifikansi

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

(Sugiyono, 2002, hlm. 234)

Keterangan :

t : Uji signifikansi korelasi

r : Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

n : Banyaknya ukuran sampel

Tabel 3.7

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
$\pm 0,00 - \pm 0,199$	Sangat Rendah
$\pm 0,20 - \pm 0,399$	Rendah

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$\pm 0,40 - \pm 0,599$	Sedang
$\pm 0,60 - \pm 0,799$	Kuat
$\pm 0,80 - \pm 1,000$	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012, hlm. 184)

1) Hipotesis Penelitian

- $H_0 : \rho = 0$
Tidak ada hubungan antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka
- $H_1 : \rho > 0$
Ada hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka

Keterangan:

t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

2) Koefisien Determinasi

Pada penelitian ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya kontribusi antar variabel, jika berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi menghasilkan korelasi signifikan. Berikut ini rumus koefisien determinasi.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai koefisien korelasi

