

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian yang baik harus direncanakan, agar sesuai dengan tujuan penelitian. Desain penelitian adalah kerangka kerja sistematis yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Sebuah desain penelitian yang baik akan menghasilkan proses penelitian yang efektif dan efisien.

Penelitian mengenai evaluasi layanan *Grab and Go* berdasarkan model CRM *value chain* dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif menggambar objek berdasarkan angka dan skor dari hasil perhitungan yang diperoleh melalui kuesioner penelitian (Hidayat, 2020).

Metode penelitian merupakan suatu prosedur penyelesaian masalah yang bertujuan untuk mencari kebenaran yang dijelaskan dalam bentuk perumusan masalah, studi literatur, asumsi-asumsi, hipotesis, pengumpulan dan penganalisisan data hingga penarikan kesimpulan (Subana & Sudrajat, 2011).

Penelitian yang dilakukan berkaitan dengan CRM dan layanan sirkulasi perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas *customer relationship management*, sehingga penelitian akan dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif dipilih karena fokus penelitian untuk menyajikan fakta secara umum.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi pada saat ini. Pada penelitian deskriptif dilakukan dengan pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan diakhiri dengan kesimpulan sesuai dengan penganalisisan data yang telah dilakukan.

3.2. Partisipan

Dalam memperoleh informasi maka penelitian perlu mendapatkan data dari objek penelitian yaitu partisipan. Partisipan merupakan pemustaka dari Pustakalana Children's Library yang beralamat di Selaras

Guest House Lantai 2 di Jalan Taman Cibeuying Selatan No. 45, Kelurahan Cihapit, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Pada penelitian ini dibutuhkan populasi yang merupakan subjek dengan karakteristik yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2020, hlm.126) merupakan objek atau subjek yang dijadikan sebagai elemen penelitian yang diteliti dan diukur. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menjadi member aktif pustakalana dan mengikuti layanan *grab and go*. Berdasarkan data statistik pada bulan agustus 2021, jumlah member yang menggunakan layanan *grab and go* sebanyak 108 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang diambil. Pada penelitian ini sampel ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan objek atau subjek secara acak dari populasi dengan memberikan kesempatan yang sama antar objek atau subjek, dengan begitu populasi dianggap homogen. Jumlah ukuran sampel diukur dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (10%)

Jumlah sampel yang diperlukan dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{108}{1 + 108(0,1)^2} = \frac{108}{1 + 108(0,01)} = \frac{108}{2,08} = 51,92$$

Maka dari itu, berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin, jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 52 responden.

3.4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti sehingga dapat memperoleh data yang sistematis, akurat dan objektif. Menurut Ekawati (2019, hlm. 31) "instrumen penelitian ialah alat ukur yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh dari responden."

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner (angket) tertutup, dimana kuesioner merupakan pertanyaan/pernyataan yang sudah diberikan pilihan jawaban dan terstruktur sesuai dengan indikator model CRM *value chain*. Indikator yang digunakan untuk penelitian adalah skala likert. Dengan menggunakan skala likert bertujuan untuk mengukur pendapat dan persepsi responden menjadi sebuah data yang dapat dijelaskan dengan menggunakan angka. Skala likert yang digunakan adalah dibagi menjadi lima kategori.

Tabel 3. 1

Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Sesuai	1

Untuk memudahkan penyusunan instrumen penelitian, maka diperlukan pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen disusun berdasarkan variabel penelitian yaitu *customer relationship management* (CRM), dengan menggunakan model CRM *value chain* untuk mengetahui bagaimana penerapan CRM yang dilakukan Pustakalana *Children's Library* di layanan *grab and go* berdasarkan pemustaka. Adapun kisi-kisi instrumen yang telah disusun tertera pada tabel berikut.

Tabel 3. 2
Kisi-Kisi Instrumen

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	Nomor Pertanyaan
Penerapan CRM pada layanan grab and go	Analisis Portofolio Pelanggan	Segmentasi Pasar	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
		Perkiraan penjualan	11,12,13, 14
	Perkembangan Proporsi Nilai	Produk (<i>product</i>) (5 hal yang menciptakan nilai pada produk; inovasi, keuntungan tambahan, kemasan, branding, sinergitas)	15,16,17, 18,19, 20, 21, 22, 23
		Layanan (<i>Service</i>) (4 cara menciptakan nilai layanan; kualitas layanan; persetujuan layanan; jaminan;	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
		Proses (<i>process</i>); manajemen keluhan	31, 32, 33, 34, 35
		People	36, 37, 38, 39
		Bukti Fisik	40,41,42,43, 44, 45, 46, 47
		Komunikasi dengan pelanggan	48, 49, 50, 51, 52, 53
	Mengatur Siklus Hidup Pelanggan	Mendapatkan pelanggan/akuisisi (<i>acquiring</i>)	54, 55, 56, 57, 58, 59
		Retensi (Proses mempertahankan pelanggan)	60, 61, 62, 63, 64, 65
		Proses pengembangan	66, 67, 68

2.5. Uji Validitas

Validitas dibutuhkan pada instrumen penelitian bertujuan sebagai penentu instrumen yang digunakan menjadi alat yang sesuai terhadap data yang akan diukur. Menurut Sugiyono (2020) “instrumen yang valid dapat

digunakan untuk mengukur data yang seharusnya diukur”. Validitas dapat dikemukakan dengan cara validitas konstruksi, validitas isi, dan validitas eksternal.

Uji validitas digunakan oleh peneliti untuk mengukur validitas instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator dari penilaian yang diberikan oleh responden. Indikator-indikator yang akan dinilai dibuat ke dalam instrumen pertanyaan berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian dan sesuai dengan keilmuan yang diteliti.

Uji validitas yang pertama adalah uji validitas dengan *expert judgment*. Dimana pengujian menggunakan tiga aspek yaitu kesesuaian antara kisi-kisi dan instrumen, representasi pertanyaan, dan penggunaan tata bahasa. Setelah dilakukan uji validasi oleh *expert judgment*, peneliti melakukan revisi sesuai dengan masukan yang diberikan oleh ahli sehingga tidak ada perbaikan dalam instrumen. Instrumen dikatakan valid jika sudah diterima oleh ahli.

Uji validitas yang kedua, peneliti melakukan uji validitas dengan menyebarkan instrumen kepada 32 responden. Data yang telah terkumpul kemudian ditabulasikan dan diuji dengan menggunakan IBM SPSS Versi 23 dengan taraf signifikansi sebesar 10% dan $df = n-2 = 32-2 = 0,4093$. Validitas dihitung dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut.

Sumber : (Hidayat, 2020)

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi

n

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

: jumlah responden

X_i : skor pada nomor pertanyaan ke-i

Y_i : skor total responden ke-i

Hasil dari perhitungan dengan rumus *Pearson Product Moment* akan menunjukkan hasil validitas dari setiap pernyataan yang diujikan. Pada item soal yang menunjukkan valid maka akan digunakan pada instrumen

sedangkan pada item soal yang tidak valid akan dihapuskan atau dikonstruksi kembali. Untuk kriteria valid dan tidak valid pada item soal sebagai berikut.

a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item soal dinyatakan valid

b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item soal dinyatakan tidak valid

Tabel 3. 3
Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	<i>r_{tabel}</i>	Keterangan
1.	Saya mengetahui adanya layanan <i>grab and go</i> di pustakalana	.518**	0.4093	Valid
2.	Saya mengetahui apa itu layanan <i>grab and go</i>	.805**	0.4093	Valid
3.	Layanan <i>grab and go</i> sudah sesuai dengan kebutuhan usia, gender, pertumbuhan dan perkembangan anak	.671**	0.4093	Valid
4.	Saya menggunakan layanan <i>grab and go</i> karena berada di kota yang sama (Bandung) dengan Pustakalana	.616**	0.4093	Valid
5.	Layanan <i>grab and go</i> sesuai dengan kebutuhan saya sebagai orang tua untuk mengenalkan literasi kepada anak	.575**	0.4093	Valid
6.	Layanan <i>grab and go</i> merupakan sebuah inovasi layanan dari pustakalana	.756**	0.4093	Valid
7.	Pustakalana memiliki jenis member sesuai dengan kebutuhan dari pemustaka	.568**	0.4093	Valid
8.	Layanan <i>grab and go</i> memberikan benefit/manfaat yang menarik bagi pemustaka	.807**	0.4093	Valid
9.	Harga member pustakalana sesuai dengan <i>budget</i> keuangan saya	.701**	0.4093	Valid
10.	Layanan yang diberikan program layanan <i>grab and go</i> lebih memuaskan dibandingkan program peminjaman buku di perpustakaan lain	.524**	0.4093	Valid

11.	Layanan <i>grab and go</i> tidak sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pemustaka	-,152	0.4093	Valid
12.	Saya dapat memberikan masukan saran atau keinginan berkaitan dengan layanan <i>grab and go</i> seperti jenis buku, bahasa, dll	.652**	0.4093	Valid
13.	Saya mengetahui <i>grab and go</i> dari kolega, teman, atau mitra dari pustakalana	,169	0.4093	Valid
14.	Pustakalana tidak melakukan <i>survey</i> kepada pemustaka terkait layanan <i>grab and go</i>	-,032	0.4093	Valid
15.	Layanan <i>grab and go</i> merupakan layanan yang membantu saya dalam memenuhi permasalahan literasi pada anak	.595**	0.4093	Valid
16.	Layanan <i>grab and go</i> mempunyai jenis koleksi yang dibutuhkan oleh anak	.603**	0.4093	Valid
17.	Ketika pandemi terjadi, pustakalana memberikan pilihan kepada saya untuk mengikuti layanan <i>grab and go</i> sebagai perubahan layanan peminjaman buku.	.526**	0.4093	Valid
18.	Selama menggunakan layanan <i>grab and go</i> , saya mendapatkan benefit atau manfaat tambahan dari pustakalana	.607**	0.4093	Valid
19.	Layanan <i>grab and go</i> menawarkan layanan peminjaman buku dan memberikan pilihan dalam memilih jenis/kategori buku sesuai dengan permintaan	.476**	0.4093	Valid
20.	Layanan <i>grab and go</i> merupakan jenis layanan yang hanya ada di pustakalana	.516**	0.4093	Valid
21.	Dengan mengikuti layanan <i>grab and go</i> , saya dapat mengakses layanan yang ada di pustakalana	.688**	0.4093	Valid
22.	Paket buku <i>grab and go</i> tidak sesuai dengan ekspektasi saya dari segi jenis/tema buku yang diinginkan	,244	0.4093	Valid

23.	Paket buku <i>grab and go</i> tidak sesuai dengan ekspektasi saya dari segi kemasan paket	-,100	0.4093	Valid
24.	Buku yang diterima dari layanan <i>grab and go</i> sesuai dengan permintaan saya	.659**	0.4093	Valid
25.	<i>Customer service</i> merespon saya dengan cepat mengenai layanan <i>grab and go</i>	.426*	0.4093	Valid
26.	Informasi mengenai layanan <i>grab and go</i> mudah untuk didapat dan diakses	.711**	0.4093	Valid
27.	Ketika buku yang diminta tidak ada, pustakawan memberitahu mengenai hal tersebut	.553**	0.4093	Valid
28.	Saya setuju dan mengetahui mengenai peraturan peminjaman, pengembalian buku dan denda layanan <i>grab and go</i>	,298	0.4093	Valid
29.	Kualitas layanan yang didapatkan kurang memuaskan dari segi produk/paket buku yang diterima	,221	0.4093	Valid
30.	Kualitas layanan yang didapatkan kurang memuaskan dari segi komunikasi dengan pustakalana	,189	0.4093	Valid
31.	Ketika ada keluhan terkait layanan <i>grab and go</i> , mulai dari pendaftaran hingga pengambilan paket, pustakalana merespon dengan cepat.	.670**	0.4093	Valid
32.	Proses untuk mengikuti <i>batch</i> layanan <i>grab and go</i> mudah dan dapat dimengerti	.548**	0.4093	Valid
33.	Isi dari form untuk mengikuti <i>batch</i> <i>grab and go</i> memudahkan saya untuk memilih buku sesuai dengan kebutuhan dan keinginan	.613**	0.4093	Valid
34.	Pustakalana memberikan garansi dengan memperpanjang masa aktif member ketika pustakalana tutup atau tidak membuka layanan <i>grab and go</i>	.702**	0.4093	Valid

35.	Proses yang dilewati untuk mengikuti layanan <i>grab and go</i> panjang dan berbelit-belit	.042	0.4093	Tidak Valid
36.	Pustakalana memiliki <i>customer service</i> yang berkomunikasi aktif dengan pemustaka	.459*	0.4093	Valid
37.	Pustakalana memiliki pelayanan <i>customer service</i> yang memuaskan sehingga dapat memberikan kepuasan khususnya pada layanan <i>grab and go</i>	.436*	0.4093	Valid
38.	Pustakalana memiliki sumber daya manusia (<i>volunteer/internship</i>) yang mengolah data member	.508**	0.4093	Valid
39.	Komunikasi <i>customer service</i> pustakalana tidak memuaskan	-,103	0.4093	Valid
40.	Pustakalana <i>Children's Library</i> memiliki koleksi fiksi dan non-fiksi	.504**	0.4093	Valid
41.	Pustakalana <i>Children's Library</i> memiliki koleksi Referensi (ensiklopedia, kamus)	.626**	0.4093	Valid
42.	Pustakalana <i>Children's Library</i> memiliki koleksi berseri (majalah)	.483**	0.4093	Valid
43.	Pustakalana <i>Children's Library</i> memiliki koleksi untuk orangtua (seperti <i>parenting book</i>)	.567**	0.4093	Valid
44.	Pustakalana <i>Children's Library</i> memiliki koleksi buku yang sesuai dengan usia anak	.455*	0.4093	Valid
45.	Pustakalana <i>Children's Library</i> memiliki koleksi buku dengan topik yang beragam	.572**	0.4093	Valid
46.	Pustakalana <i>Children's Library</i> memiliki koleksi yang merefleksikan inklusivitas (seperti perbedaan gender, ras, disabilitas, latar belakang)	.394*	0.4093	Valid
47.	Kemasan paket <i>grab and go</i> kurang menarik dan tidak efisien	-,021	0.4093	Tidak Valid
48.	Pustakalana mempunyai sosial media sehingga mengetahui informasi mengenai layanan	.715**	0.4093	Valid

	<i>grab and go</i> mudah untuk diakses			
49.	Saya mengetahui layanan <i>grab and go</i> dari media sosial	.563**	0.4093	Valid
50.	Saya mengikuti layanan <i>grab and go</i> karena teman atau kenalan di Pustakalana	.379*	0.4093	Valid
51.	Saya dapat dengan mudah menghubungi pustakalana terkait layanan <i>grab and go</i> melalui sosial media ataupun <i>customer service</i>	.708**	0.4093	Valid
52.	Dengan adanya form pengisian <i>grab and go</i> memudahkan saya untuk menyesuaikan buku yang dibutuhkan	.659**	0.4093	Valid
53.	Pustakalana <i>Children's Library</i> kurang mensosialisasikan layanan <i>grab and go</i> , khususnya di <i>social media</i>	.295	0.4093	Valid
54.	Saya mendaftar menjadi member untuk mengikuti layanan <i>grab and go</i>	.289	0.4093	Valid
55.	Saya pernah menggunakan layanan sejenis <i>grab and go</i> di perpustakaan lain	.405*	0.4093	Valid
56.	Saya mengikuti layanan <i>grab and go</i> karena sesuai dengan kebutuhan bahan bacaan untuk anak-anak	.377*	0.4093	Valid
57.	Saya pernah melihat informasi layanan <i>grab and go</i> di sosial media atau lainnya	.510**	0.4093	Valid
58.	Dengan adanya panduan layanan <i>grab and go</i> di media sosial memudahkan saya untuk memahami <i>grab and go</i> , termasuk keuntungan yang didapatkan	.671**	0.4093	Valid
59.	Saya mendaftar menjadi member bukan karena layanan <i>grab and go</i>	.343	0.4093	Tidak Valid
60.	Jika masa aktif member saya habis, maka saya akan memperpanjang masa aktif member	.611**	0.4093	Valid
61.	Ketika memperpanjang menjadi member, maka saya akan	.492**	0.4093	Valid

	memilih untuk mengubah jenis keanggotaan saya			
62.	Saya tidak memperpanjang masa aktif member karena layanan tidak memuaskan	,312	0.4093	Valid
63.	Saya tidak memperpanjang masa aktif member karena waktu peminjaman buku yang sebentar	,284	0.4093	Valid
64.	Saya tidak memperpanjang masa aktif member karena harga keanggotaan yang tidak sesuai dengan <i>budget</i>	.379*	0.4093	Valid
65.	Layanan grab and go sesuai dengan ekspektasi saya sebagai pemustaka	.469*	0.4093	Valid
66.	Saya dapat meminta jenis atau koleksi buku kepada pustakalana melalui customer service atau pada catatan dalam formulir layanan grab and go	,338	0.4093	Valid
67.	Dengan adanya group komunikasi di WhatsApp memudahkan saya untuk mengetahui informasi terkait layanan grab and go	.480**	0.4093	Valid
68.	Dengan berbagai konten di social media Pustakalana membuat saya tertarik untuk mengikuti layanan <i>grab and go</i>	.756**	0.4093	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan pada tabel 3.3 didapatkan data, dari 68 soal pernyataan terdapat 17 item soal yang dinyatakan tidak valid secara perhitungan, sehingga peneliti merumuskan ulang pernyataan sehingga dinyatakan valid. Terdapat tiga item tidak valid yang tidak bisa digunakan yaitu nomor 35, 47, dan 59. Item yang tidak valid lainnya dikonstruksi kembali agar dapat digunakan dalam instrumen.

2.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan kepada instrumen untuk mengetahui konsistensi instrumen jika digunakan beberapa kali untuk mengukur variabel yang sama, apakah akan menghasilkan data yang

sama. Peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk uji realibilitas instrumen penelitian ini. Adapun rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut.

$$r_{ac} = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{ butir}}{S_t^2} \right)$$

Sumber: Hidayat (2020)

Keterangan:

r_{ac} : reliabilitas

K : banyak item pertanyaan

$\sum S^2 \text{ butir}$: jumlah varian item pertanyaan

S_t^2 : jumlah total varian

Menurut Wiratna Sujarweni (dalam Hidayat, 2020, hlm.37) suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha > 0,6. Dan sebaliknya jika nilai Cronbach alpha < 0.6 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian dengan menggunakan IBM SPSS Versi 23 sebagai berikut.

Tabel 3. 4

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.867	54

2.7. Teknis Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan oleh peneliti setelah mengumpulkan data melalui kuesioner adalah statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2020) "statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi."

Dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif peneliti memulai dengan mengakumulasi data dan membuat tabel secara sistematis untuk dijadikan sebagai tabulasi data penelitian. Setelah perhitungan data selesai, peneliti menganalisis data yang ditampilkan dalam bentuk persentase angka dan dideskripsikan dalam bentuk uraian. Untuk pendeskripsian data hasil jawaban maka peneliti perlu mencari nilai indeks

minimum, nilai indeks maksimum, interval dan menghitung persentase jawaban responden.

Adapun rumus untuk nilai indeks minimum, nilai indeks maksimum,, dan jarak interval sebagai berikut.

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

Jarak Interval = $\frac{(\text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum})}{\text{Jumlah Jenjang}}$

Adapun rumus untuk mencari persentase jawaban responden sebagai berikut.

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

Keterangan:

p : persentase

f : frekuensi jawaban yang diperoleh

n : jumlah responden

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan maka data akan ditafsirkan ke dalam skala kualitatif yaitu Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang, dan Sangat Kurang. Hasil perhitungan juga akan digambarkan menggunakan grafik garis. Adapun persentase hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 5
Penafsiran Persentase

Persentase	Penafsiran
81 – 100%	Sangat Baik
61 – 80%	Baik

41 – 60%	Cukup
21 – 40%	Kurang
0 – 20%	Sangat kurang

Sumber Arikunto (dalam Hidayat, 2020, hlm.39)