

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *mixed methods* (metode kombinasi). Metode penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian yang menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif. Menurut Creswell (2010:5), “Penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif”. Menurut pendapat Sugiyono (2011:404) menyatakan bahwa “Metode penelitian kombinasi (*mix methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif”.

Jenis desain penelitian dalam penelitian *mixed methods* ini menggunakan desain *explanatory sequential design*, yaitu desain yang menggunakan *a two phase mixed*. Tujuan umum desain ini adalah data kuantitatif membantu memperjelas dan membentuk hasil kualitatif yang inisial. Desain ini dapat juga digunakan oleh peneliti apabila ingin membentuk kelompok yang didasarkan pada hasil kuantitatif dan akan menindaklanjuti (*follow up*) kelompok tersebut melalui penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel yang terdapat pada metode WebQual 4.0, yakni:

1. *Usability* (Kegunaan)

Pada variabel *usability* di sini mencakup kemudahan *website* untuk dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk dinavigasi, kemudahan untuk digunakan, tampilan yang menarik pada *website*, desain yang sesuai dengan jenis *website*, kompetensi yang baik pada *website*, serta *website* dapat memberikan pengalaman baru yang menyenangkan untuk pengguna.

2. *Information quality* (Kualitas Informasi)

Pada variabel *information quality* di sini mencakup informasi yang akurat pada *website*, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang detail, informasi

yang terbaru, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang relevan, serta informasi yang diberikan dalam format yang sesuai.

3. *Service interaction quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Pada variabel *service interaction quality* disini mencakup reputasi yang baik pada *website*, keamanan *website*, terjaganya informasi pengguna, *website* dapat menciptakan perasaan emosional lebih personal, *website* dapat memberikan ruang untuk komunitas, serta *website* mampu memberikan ekspektasi yang sesuai pada pengguna.

3.2. Partisipan dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Partisipan

Pada penelitian ini diperlukan informasi yang akurat dan relevan. Oleh karena itu, guna memenuhi kebutuhan informasi dalam penelitian ini, peneliti perlu mendapatkan data maupun informasi yang berasal dari pihak-pihak yang berkaitan pada objek penelitian ini. Partisipan pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan keterangan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Partisipan yang dilibatkan yaitu pustakawan dan pemustaka Perpustakaan Daerah Purwakarta.

3.2.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini yaitu Perpustakaan Daerah Purwakarta yang beralamat di Jalan Kolonel Kornel Singawinata No.47, Desa Nagri Tengah, Kecamatan Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat. Adapun alasan pemilihan lokasi dalam penelitian ini karena Perpustakaan Daerah Purwakarta dapat memberikan data dan informasi sesuai dengan objek penelitian yang berkaitan.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan yang terlibat dalam objek ataupun subjek penelitian. Populasi digunakan sebagai sumber data penelitian, yang ditentukan sendiri oleh peneliti. Populasi pada penelitian ini yaitu pengunjung Perpustakaan Daerah Purwakarta, baik itu pelajar, mahasiswa ataupun karyawan pada bulan Januari 2023 hingga bulan Maret 2023 yang berjumlah 12.382 pengunjung.

Tabel 3.1
Jumlah Pengunjung Perpustakaan 2023

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	3.444
2	Februari	4.599
3	Maret	4.339
Total		12.382

(Sumber: Disipusda Purwakarta, 2023)

3.3.2. Sampel

Sampel adalah anggota yang mewakili populasi dan memiliki karakteristik serta ciri tertentu untuk dilakukan penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah pemustaka yang memanfaatkan Perpustakaan Daerah Purwakarta. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Teknik *sampling* ini termasuk dalam *non random sampling*. Pada penelitian ini, peneliti menetapkan ciri-ciri khusus untuk dilakukan pengambilan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga harapannya dapat menjawab permasalahan penelitian. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini terdapat kriteria yakni: (1) Pernah mengunjungi Perpustakaan Daerah Purwakarta, (2) Pernah mengakses *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta.

Digunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah besaran dari sampel dalam penelitian. Adapun perhitungannya dapat dilihat di bawah ini:

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

E : *error* margin (batas kesalahan) yang diinginkan 10%

$$n = N / (1 + N \times e^2)$$

$$n = 12382 / (1 + 12382 (0,1)^2)$$

$$n = 12382 / (1 + 12382 \times 0,01)$$

$$n = 12382 / (1 + 123,82)$$

$$n = 12382 / 124,82$$

Maulana Yusuf, 2023

EVALUASI WEBSITE PERPUSTAKAAN DAERAH PURWAKARTA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

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

$n = 99,19$ (dibulatkan 100)

Berdasarkan uraian perhitungan menggunakan rumus Slovin di atas, didapatkan jumlah sampel sebanyak 100, yang nantinya akan diberikan angket untuk pengumpulan data mengenai permasalahan penelitian.

Pengambilan sampel sebagaimana ditetapkan pada uraian di atas adalah sampel untuk pengambilan data kuantitatif. Adapun sampel untuk pengambilan data kualitatif yang akan dilakukan melalui wawancara dengan 3 pemustaka Perpustakaan Daerah Purwakarta. Hal ini dilakukan untuk menindaklanjuti terkait hasil data kuantitatif evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta yang didapatkan.

3.4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian didefinisikan sebagai alat yang digunakan untuk memperoleh informasi dalam penelitian. Banyaknya instrumen yang digunakan dalam penelitian disesuaikan dengan variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket (kuesioner) untuk mengumpulkan data primer dan dibantu dengan wawancara dan observasi untuk pengumpul data sekunder.

3.4.1. Instrumen Angket (Kuesioner)

Angket digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang terdiri dari data variabel. Angket (kuesioner) yang digunakan pada penelitian ini terdapat 38 butir pernyataan. Pada 38 butir pernyataan ini merupakan cakupan dari 3 dimensi dan 22 indikator yang telah sesuai dengan metode WebQual 4.0. Adapun indikator penelitian yang terdapat pada angket (kuesioner) dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2
Indikator Penelitian Angket

No	Dimensi	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kegunaan (<i>Usability</i>)	1) <i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan. 2) Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami. 3) Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> .	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

		<ol style="list-style-type: none"> 4) Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan. 5) <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik. 6) Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>. 7) <i>Website</i> mengandung kompetensi. 8) <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. 	
2	Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi yang akurat. 2) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 3) Memberikan informasi yang tepat waktu. 4) Menyediakan informasi yang relevan. 5) Memberikan informasi yang mudah dimengerti. 6) Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat. 7) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai. 	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27
3	Kualitas Interaksi dan Layanan (<i>Service interaction quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki reputasi yang baik. 2) Aman untuk melakukan transaksi/pelayanan. 3) Informasi pribadi terasa aman. 4) Situs memberikan ruang untuk personalisasi. 5) Situs memberikan ruang untuk komunitas. 6) Mudah berkomunikasi dengan organisasi. 7) Barang / jasa disampaikan seperti yang dijanjikan. 	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38

(Sumber: Barnes dan Vidgen, 2002)

Berdasarkan indikator instrumen penelitian tersebut, pernyataan yang akan dijawab oleh responden mendapatkan nilai sesuai dengan alternatif jawaban yang bersangkutan. Skala penilaian jawaban angket yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala ordinal dengan menggunakan lima kategori dari *Likert*. Nasir (1998) mengungkapkan “skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur setiap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial”. Adapun 5 kategori skala penilaian pada jawaban di angket (kuesioner) dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Maulana Yusuf, 2023

EVALUASI WEBSITE PERPUSTAKAAN DAERAH PURWAKARTA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

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

Tabel 3.3
Kategori Penilaian Skala *Likert*

Kategori	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

(Sumber: Siregar, 2013)

Berjumlah 38 butir pernyataan yang digunakan pada angket (kuesioner) ini, dengan referensi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Dian Ramadanti pada tahun 2019, yang selanjutnya disesuaikan kembali dengan objek penelitian ini. Guna mendapatkan hasil yang baik dalam penelitian, peneliti melakukan validasi instrumen angket oleh *expert judgement* (orang yang berpengalaman/ahli), sebelum angket dibagikan kepada 100 responden.

Expert judgement berjumlah 3 orang yang memberikan penilaian dengan mengisi lembar validasi instrumen penelitian terhadap angket yang sudah dibuat peneliti. Hal ini dilakukan peneliti untuk penyempurnaan angket yang akan digunakan dalam penelitian, dengan harapan mendapatkan saran dari *expert judgement*.

Adapun *expert judgement* dalam validasi instrumen angket, dilakukan oleh Bapak Rian Andrian, S.T., M.T. (validator 1), Bapak Aep Ahmad Dahlan Sobarudin, S.T. (validator 2) dan Bapak Imadudin Somantri, S.H. (validator 3). *Expert judgement* memberikan validasi berdasarkan sisi kejelasan, ketepatan isi, relevansi, tidak ada bias serta ketepatan bahasa pada angket. Lembar validasi instrumen kuesioner terdapat kesimpulan pernyataan yang dapat diberikan oleh *expert judgement*, yaitu:

1. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi.
2. Layak digunakan untuk penelitian setelah direvisi.
3. Tidak layak digunakan untuk penelitian.

Hasil validasi instrumen angket yang diberikan oleh *expert judgement* mendapatkan saran yaitu perbaikan tata bahasa dalam setiap pernyataan agar lebih

jasas dan mudah dipahami oleh responden, serta beberapa pernyataan dapat disesuaikan dengan indikator penelitian yang lebih kuat. Adapun kesimpulan hasil validasi instrumen angket yang diberikan oleh *expert judgement* dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4
Validasi Intrumen Angket *Expert Judgement*

Validator	Kesimpulan Validasi Kuesioner
1	Layak digunakan untuk penelitian setelah direvisi.
2	Layak digunakan untuk penelitian setelah direvisi.
3	Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi.

(Sumber: Peneliti, 2023)

3.4.2. Instrumen Wawancara

Instrumen wawancara digunakan untuk menggali pendapat responden penelitian sesuai dengan keterangan yang diberikan melalui angket dengan tujuan hasil wawancara dapat memperkuat dan memperluas data yang diperoleh dari angket.

Tabel 3.5
Pedoman Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
A. Dimensi Usability (Kemudahan Penggunaan)		
1	Bagaimana pengalaman Anda menggunakan <i>website</i> perpustakaan ini dari segi kemudahan penggunaan?	
2	Apakah antarmuka (<i>interface</i>) <i>website</i> ini mudah untuk dinavigasi? Jika tidak, tolong sebutkan bagian mana yang menurut Anda perlu diperbaiki.	
3	Apakah Anda mudah menemukan apa yang Anda cari di <i>website</i> perpustakaan ini? Jika tidak, apa yang membuatnya sulit?	
4	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan <i>website</i> dalam memuat halaman dan konten?	
B. Dimensi Information quality (Kualitas Informasi)		
1	Bagaimana Anda menilai kualitas informasi yang disediakan oleh <i>website</i> perpustakaan ini?	

2	Apakah konten yang disajikan relevan dengan topik atau subjek yang Anda cari?	
3	Apakah Anda merasa informasi yang diberikan di <i>website</i> ini akurat dan terpercaya?	
4	Apakah ada aspek informasi yang menurut Anda kurang memadai atau perlu diperbaiki?	
C. Dimensi <i>Service interaction quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)		
1	Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan layanan yang disediakan oleh <i>website</i> perpustakaan ini, seperti peminjaman buku, reservasi, atau layanan referensi?	
2	Apakah layanan interaksi dalam <i>website</i> ini mudah digunakan dan dipahami?	
3	Apakah ada aspek dalam layanan interaksi yang menonjol yang membuat Anda merasa senang atau terbantu?	
4	Apakah ada masalah atau kendala dalam berinteraksi dengan layanan di <i>website</i> perpustakaan ini yang perlu diperbaiki?	
D. Umpan Balik Umum		
1	Berdasarkan pengalaman Anda menggunakan <i>website</i> perpustakaan ini, apakah ada fitur atau layanan dari <i>website</i> perpustakaan lain yang menurut Anda sebaiknya diadopsi?	
2	Apakah ada fitur atau layanan unik dari <i>website</i> perpustakaan ini yang menurut Anda bermanfaat bagi pengguna?	
3	Apakah ada saran atau rekomendasi lain untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna pada <i>website</i> perpustakaan ini, terutama terkait dengan dimensi <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction quality</i> ?	

(Sumber: Peneliti, 2023)

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini merupakan bagian yang sangat penting, guna mencapai tujuan dari penelitian yaitu mengetahui hasil pengukuran kualitas *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta dengan menggunakan metode

WebQual 4.0. Berikut ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1. Angket (Kuesioner)

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang utama yaitu angket (kuisisioner). Umumnya angket terdiri dari dua jenis, yakni angket terbuka (tidak berstruktur) dan angket tertutup (berstruktur). Angket yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah angket tertutup. Dengan menggunakan jenis angket tertutup, responden hanya dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapatnya.

Teknik pengumpulan data angket ini dilakukan secara *online* dan *offline*. Secara *online* peneliti menggunakan angket dengan *google form*, sedangkan *offline* peneliti menggunakan lembar angket *print*. Adapun persentase yang telah dilakukan dalam pengumpulan data ini yaitu 78% data didapatkan secara *online* dan 22% data didapatkan secara *offline*.

3.5.2. Wawancara

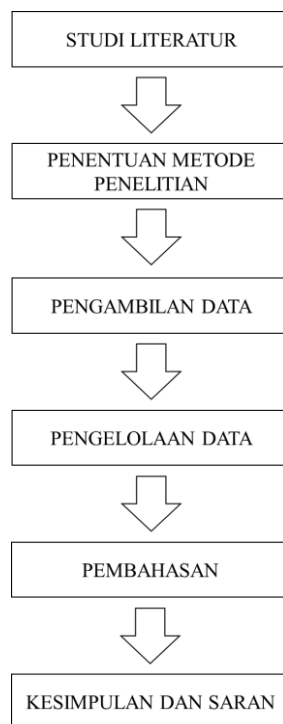
Wawancara merupakan salah satu teknik mengumpulkan data secara kualitatif. Metode wawancara dipilih karena disesuaikan dengan tujuan memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data yang dibutuhkan dalam penelitian salah satunya adalah pandangan, perspektif, dan persepsi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta untuk dapat mengetahui rekomendasi dalam pengembangan atau perbaikan pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta.

3.5.3. Observasi

Abdurrahmat Fathoni (2011:104) menegaskan, “Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, dengan mencatat kondisi dan perilaku objek sasaran. Pada penelitian ini, peneliti mengamati langsung bagaimana permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian termasuk objek penelitian terkait.

3.6. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian digunakan untuk menjelaskan proses yang dilakukan pada penelitian. Adapun prosedur dalam penelitian ini berguna sebagai pendoman penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

(Sumber: Peneliti, 2023)

- 1) Studi Literatur. Pada tahapan ini merupakan bagian yang dapat memperkuat, menggambarkan dan memperluas ilmu pengetahuan yang menjadi dasar pada penelitian ini. Sumber literatur didapatkan dari jurnal internasional atau nasional, buku, internet dan laporan penelitian sebelumnya yang sesuai dengan penelitian.
- 2) Penentuan Metode Penelitian. Pada tahapan ini penentuan metode penelitian yang akan dilakukan. Peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai cara mendapatkan hasil pengukuran kualitas *website* dari objek penelitian.
- 3) Pengambilan Data. Pada tahapan ini peneliti melakukan pengambilan data dengan angket dan observasi. Adapun angket yang digunakan pada penelitian ini dibuat untuk *online* dan *offline*.
- 4) Pengelolaan Data. Pada tahapan ini dilakukan analisis data dari data yang telah terkumpul. Analisis data yang dilakukan yaitu pengujian validitas, pengujian reliabilitas, pengujian normalitas dan pengujian hipotesis.

- 5) Pembahasan. Tahapan ini merupakan tahapan yang membahas hasil penelitian yang telah dilakukan, baik dari secara analisis maupun perhitungan analisis yang didapatkan dari hasil pengelolaan data penelitian.
- 6) Kesimpulan dan Saran. Tahapan ini merupakan simpulan dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat digunakan untuk instansi terkait maupun peneliti selanjutnya.

3.7. Prosedur Analisis Data

Peneliti melakukan dua analisis, yaitu analisis profil responden dan analisis statistik inferensial. Pertama, analisis data profil responden dilakukan menggunakan Microsoft Excel 2019. Profil responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, tempat tinggal, status pekerjaan, frekuensi kunjungan ke perpustakaan, media yang digunakan saat mengakses *website* dan frekuensi mengakses *website*.

Setelah dilakukan analisis profil responden, peneliti melanjutkan dengan analisis validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas tersebut kemudian digunakan untuk melakukan analisis uji normalitas dan uji hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan menggunakan *IBM SPSS Statistic Version 25*.

Setelah analisis data selesai, peneliti melakukan interpretasi hasil berdasarkan situasi di lapangan dan membandingkan dengan literatur sebelumnya untuk menterjemahkan hasil analisis.

3.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 64:2016). Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan.

Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif dimana berkenaan dengan variabel mandiri. Uji hipotesis deskriptif dilakukan dengan statistik parametris, untuk melihat dugaan terhadap nilai dalam satu sampel (unit sampel) (Sugiyono, 2016). Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Ho : Kualitas *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta (*disipusda.purwakartakab.go.id*) paling tinggi 70% dari yang diharapkan.

Ha : Kualitas *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta (*disipusda.purwakartakab.go.id*) paling rendah 70% dari yang diharapkan.

Untuk menguji hipotesis deskriptif satu variabel (univariabel) jika data berbentuk *interval* atau *ratio*, maka digunakan *t-test one sample*. Maka dari itu rumus yang digunakan adalah *t-test one sample* seperti di bawah ini.

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

(Sumber: Riduwan, 2014)

Keterangan:

T_{hitung} : Nilai T yang dihitung

\bar{x} : Nilai rata-rata

μ_0 : Nilai yang dihipotesiskan

S : Standar deviasi

N : Jumlah sampel