

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.1.1. Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono (2010:60-64).

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti. Menurut Kerlinger (2007:49), variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari yang mempunyai nilai yang bervariasi. Kerlinger juga mengatakan bahwa variabel adalah simbol/lambang yang padanya kita letakan sebarang nilai atau bilangan. Menurut Sugiyono (2010:60), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Selanjutnya menurut Suharsimi Arikunto (2008:99), variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu titik perhatian suatu penelitian. Bertolak dari pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut dan sifat atau nilai orang, faktor, perlakuan terhadap obyek atau kegiatan yang

mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Ukuran tingkat kepuasan konsumen dihitung berdasarkan nilai kinerja pelayanan dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu disajikan cakupan baik tingkat kepentingan (harapan) maupun kinerja pelayanan. Tingkat kepentingan (harapan) adalah gambaran yang seharusnya diberikan perpustakaan sesuai dengan keinginan atau harapan konsumen, sedangkan kinerja adalah kualitas pelayanan yang telah diberikan perpustakaan.

Variabel-variabel dalam penelitian ini, terdapat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (pada materi sebelumnya halaman 15) dan Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (pada materi sebelumnya halaman 17). Namun, dalam penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 unsur karena lebih sesuai pada mahasiswa sebagai sampel penelitian dan unsur dalam Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat melekat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dalam penelitian ini merupakan metode campuran atau metode kualitatif kuantitatif, yakni :

- 0) Metode kualitatif, dengan wawancara dan observasi untuk data yang diambil dari perpustakaan
- 0) Metode kuantitatif, untuk penghitungan data dari 100 sampel.

### 3.1.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah mendefinisikan variabel secara operasional dan berdasarkan karakteristik yang diamati sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek penelitian. Secara tidak langsung definisi operasional itu akan menunjukkan alat ukur yang tepat untuk mengambil data yang sesuai dengan variabel yang akan diukur. Sehingga pada definisi operasional dapat ditentukan parameter yang dijadikan ukuran dalam penelitian.

Pada saat memilih prosedur pengukuran suatu variabel sama dengan sedang membuat definisi operasional. Mendefinisikan secara operasional suatu variabel berarti *menetapkan bagaimana akan mengukur variabel itu*. Peneliti yang berbeda dapat menggunakan definisi operasional yang berbeda untuk variabel yang sama.

Operasional Variabel adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil perumusan masalah, teori ini dipergunakan sebagai landasan atau alasan mengapa sesuatu yang bersangkutan memang bisa mempengaruhi variabel tak bebas.

## **3.2. Jenis Data dan Sumber Data**

### **3.2.1. Jenis Data**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif kuantitatif, dimana dapat diartikan sebagai metode campuran. Penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu atau dalam pencarian data menggunakan metode kualitatif dan dalam penghitungan analisis data menggunakan metode kuantitatif.

Metode kualitatif digunakan untuk data yang diambil dari perpustakaan. Sedangkan, jenis data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini, data kuantitatif yang diperlukan adalah data pengunjung perpustakaan dan data buku dipinjam perpustakaan UNISNU Jepara tahun 2011-2016, serta hasil kuesioner.

### **3.2.2. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data, yaitu:

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.
- b. Sumber data sekunder, data yang diperoleh dari orang atau pihak lain. Dalam penelitian ini, data sekunder adalah data yang ada di perpustakaan. Yaitu data pengunjung perpustakaan UNISNU Jepara tahun 2011-2016 dan data buku dipinjam perpustakaan UNISNU Jepara tahun 2011-2016.

### **3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau study sensus (Sabar, 2007).

Sedangkan menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:80).

Jadi populasi bukan hanya orang tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Jumlah populasi dalam penelitian ini terdapat dalam Tabel 1.1. Data Pengunjung Perpustakaan UNISNU Tahun 2011-2016, pada tahun 2016 dalm jenis anggota adalah mahasiswa yakni sebesar 10.547 mahasiswa.

### 3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono, 2011).

Sedang, jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan metode Slovin. Alasan memilih metode Slovin karena metode ini ringkas dan akurat serta mudah dalam penghitungannya. Rumus Slovin yaitu:  $n = N / ( 1 + N \cdot (e)^2 )$  dimana,  $n$  = jumlah sampel,  $N$  = jumlah populasi, dan  $e$  = batas toleransi kesalahan.

$$\begin{aligned} n &= N / ( 1 + N \cdot (e)^2 ) \\ &= 10.547 / ( 1 + 10.547 \cdot (10\%)^2 ) \\ &= 10.547 / ( 1 + 10.547 \cdot (0,1)^2 ) \\ &= 10.547 / ( 1 + 10.547 (0,01) ) \\ &= 10.547 / ( 1 + 105,47 ) \\ &= 10.547 / 106,47 \\ &= 99, 061 \Rightarrow \text{dibulatkan menjadi 100 sampel.} \end{aligned}$$

Sehingga, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel atau mahasiswa.

### **3.3.3. Teknik Sampling**

Teknik Sampling digunakan dengan cara memberikan 100 kuesioner kepada 100 mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan dengan layanan yang diakses dan tujuan mengakses perpustakaan yang berbeda-beda kepentingan. Untuk memastikan bahwa pengunjung tersebut menggunakan layanan perpustakaan, yaitu dengan melihat apakah pengunjung tersebut mengakses layanan perpustakaan, yakni mengakses buku, internet, atau tempat membaca atau berdiskusi.

### 3.4. Metode Analisis

Untuk menjawab pertanyaan “Bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama?” dengan metode analisis yang diterapkan adalah metode analisis deskriptif dan analisis diagram kartesius. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum dan karakteristik data yang telah diperoleh. Analisis ini dilakukan dengan bantuan tabel silang (*crosstabs*), diagram, dan grafik. Teknik-teknik analisis deskriptif yang digunakan yaitu:

#### 1) Frekuensi dan Persentase

Frekuensi dan persentase berguna untuk menggambarkan secara keseluruhan konsumen data yang menjadi responden dalam penelitian ini dan distribusi data yang diperlukan konsumen. Persentase mendukung sajian frekuensi dengan memberikan gambaran yang lebih tepat dibanding angka berupa frekuensi.

#### 2) Rata-Rata (Mean)

Mean digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari seluruh responden.

#### 3) Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

Nilai indeks kepuasan konsumen dihitung dengan menggunakan rumusan sebagai berikut:

### Indeks Kualitas Layanan

Indeks kualitas layanan dihitung melalui tahapan penghitungan, sebagai berikut:

- a) Menghitung faktor penimbang (bobot/*weight factor*)
  - Menghitung rata-rata skor harapan untuk setiap unsur (atribut) (xi);
  - Menjumlahkan rata-rata skor harapan (X) atau (xi dibagi dengan X)
- b) Menghitung indeks

Mengalikan rata-rata skor kepuasan setiap unsur dengan faktor penimbang.

Data yang masuk kemudian dilakukan pengolahan data, menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Konsumen dengan penggolongan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.1.  
Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,5	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

#### 4) Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

*Gap Analysis* adalah analisis kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh satuan kerja pemilik indeks kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Pada *Gap Analysis*, harapan pengguna layanan akan diperbandingkan dengan kinerja yang dipersembahkan (*delivered*) oleh satuan kerja pemilik indeks.

#### 5) Analisis Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis diagram kartesius atau analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan analisis deskriptif kualitatif yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja instansi atau institusi. Dalam analisis ini digunakan diagram kartesius untuk menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Sumbu mendatar (X) dalam analisis ini diisi oleh skor tingkat kinerja atau kepuasan dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor kepentingan atau harapan. Berdasarkan atribut-atribut yang dikumpulkan dan dipisahkan masing-masing menurut tingkat kepentingan konsumen data dan kinerja BPS, nilai masing-masing atribut dicari rata-ratanya dengan rumus:

Rata-rata nilai tingkat kepentingan atau harapan sejajar sumbu Y, sedangkan rata-rata kinerja atau kepuasan sejajar sumbu X, sehingga dapat dibedakan ada 4 (empat) kuadran, yaitu:

- **Kuadran I**, Prioritas Utama “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah daripada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan atau pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Aspek yang diperoleh kuadran I, variabel faktor bagi konsumen sangat penting tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.

- **Kuadran II**, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan atau pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pemangku kepentingan atau pengguna layanan.

Aspek yang diperoleh kuadran I, variabel faktor bagi konsumen sangat penting dan kinerja pelayanan sudah memuaskan konsumen.

- **Kuadran III**, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja, indikator kepuasan pemangku kepentingan / pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan atau pengguna layanan sangat kecil.

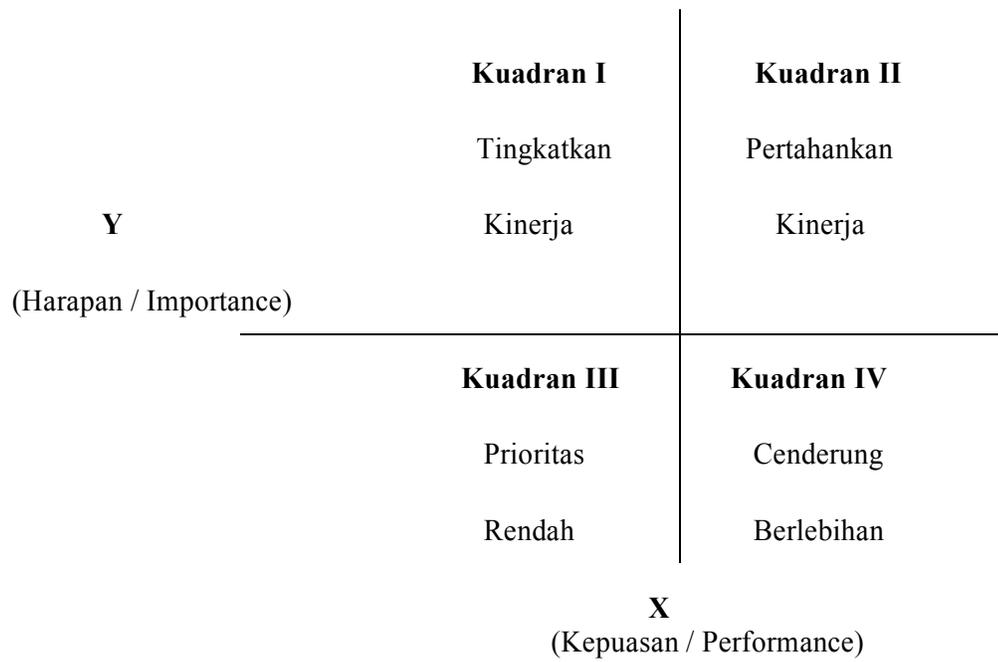
Aspek yang diperoleh kuadran III, variabel faktor bagi konsumen kurang penting dan kinerjanya juga kurang memuaskan.

- **Kuadran IV**, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan atau pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan atau pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Kuadran IV, variabel faktor bagi konsumen kurang penting dan kinerja pelayanan yang dilakukan sangat baik sehingga memuaskan.



Gambar 3.1.  
Kuadran Cartesius Importance and Performance Analysis (IPA)

