

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian untuk mendapatkan data yang berasal dari jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Lokasi tersebut bertempat “Kampus Antara” Condongcatur Gedung Utara, lantai II dan lantai III, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang beralamat di Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta.

3.2 Sejarah Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

3.2.1 Perpustakaan Fakultas Ekonomi

Ada beberapa hal yang mendasari berdirinya perpustakaan Fakultas Ekonomi selain dianggap sebagai kebutuhan yang sangat mendesak, diantaranya adalah : *pertama*, menyadari pentingnya fungsi perpustakaan sebagai pendukung kegiatan proses-belajar mengajar yang berperan dalam menunjang pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi; *kedua*, membantu kelengkapan koleksi perpustakaan pusat yang dirasa tidak akan mampu menyediakan koleksi fakultas ekonomi secara penuh mengingat jumlah tanggungannya tidak hanya fakultas ekonomi saja tetapi masih banyak fakultas-fakultas lain dilingkungan UII; dan *ketiga*, jarak tempuh lokasi perpustakaan pusat relatif lebih jauh dari lokasi kegiatan perkuliahan.

3.2.2 Periodesasi perpustakaan Fakultas Ekonomi

No.	PERIODESASI	KARAKTERISTIK
1	Masa Perintisan (1971-1980)	<p>Tahun 1971</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi di jalan Janti No: 4 ▪ Masih menggunakan sistem klasifikasi abjad ▪ Terdapat 1 orang karyawan <p>Tahun 1972</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi pindah ke Cik Ditiro No: 48 ▪ Mulai diproses dengan sistem DDC (Dewey Decimal Clasification) ▪ Terdapat 2 orang karyawan <p>Pertengahan tahun 1974</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi pindah ke jalan Lawu No: 1 Kotabaru, Yogyakarta. ▪ Menempati 3 ruangan masing masing 4m X 4m. ▪ Ruang 1 : Ruang koleksi, sirkulasi, kerja. ▪ Ruang 2 : Ruang referensi & baca. ▪ Ruang 3 : Ruang baca umum
2	Masa Pra-Pengembangan (1980-1988)	<p>Tahun 1978</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lokasi pindah ke jalan Trimargo Kulon No: 10 ▪ Adanya ruang <i>Audio Visual</i> (pandang-dengar)
3	Masa Pengembangan (1988-1997)	<p>Tahun 1987</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pindah ke kampus “antara” Condong Catur secara bertahap. ▪ Menggunakan close access ▪ Jenis layanan : Layanan sirkulasi, layanan tugas ahir, layanan referensi, layanan terbitan berkala, & penyediaan ruang baca. <p>Tahun 1995</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menggunakan sistem komputerisasi.
4	Masa Pemantapan (1997- sekarang)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perpustakaan menempati gedung perpustakaan lantai 2 dan lantai 3. ▪ Lantai 2 meliputi : layanan sirkulasi, koleksi buku yang boleh dipinjam, ruang pelayanan, fotokopi, ruang pelayanan teknis (pemesanan/pengadaan&pengolahan koleksi buku), ruang kantor. ▪ Lantai 3 meliputi : layanan referensi, buku cadangan, terbitan berkala, tugas ahir, ruang <i>audio visual</i> , fotokopi, ruang baca bebas.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah atribut pemuas yang terdiri dari lima dimensi kualitas yang pernah dilakukan oleh A. Parasuraman, V A. Zaithaml, dan L.L. Berry dalam yaitu :

a) Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sarana komunikasi. Indikator *tangible* antara lain :

1. Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan.
2. Penjagaan fasilitas yang ada (AC, komputer, penerangan ruangan)
3. Kondisi fisik koleksi buku di perpustakaan.
4. Penambahan koleksi buku
5. Penataan interior dan eksterior ruangan
6. Fasilitas untuk aktifitas membaca.
7. Kebersihan dan kerapian para petugas.

b) Keandalan (*reliability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan kecepatan.

Indikator *reliability* adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu jadwal buka dan tutup pelayanan.
2. Tindakan yang cepat dan tepat terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa perpustakaan.
3. Penyediaan fasilitas lain dalam perpustakaan (internet on-line, mini kantin, fotocopy))

4. Prosedur pelayanan yang mudah.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan segera.
- Indikator dari *responsiveness* adalah :
1. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam melayani pengguna jasa perpustakaan.
 2. Pemberian informasi secara jelas dan gampang dimengerti
 3. Tindakan cepat terhadap pengguna jasa yang memerlukan bantuan.
 4. Pelayanan secara profesional
- d) Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas. Indikator *assurance* adalah :
1. Pengetahuan para petugas dalam menjalankan tugasnya.
 2. Peralatan yang mendukung kinerja perpustakaan
 3. Sifat jujur yang dimiliki petugas perpustakaan.
 4. Kemampuan/keterampilan petugas dalam menjalankan tugas.
- e) Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.
1. Memberikan pelayanan ramah dan sopan
 2. Menghargai keberadaan pengguna jasa perpustakaan

3. Memberikan perhatian yang adil.

3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Skala Likert

Untuk mendapatkan data mengenai harapan pengguna jasa perpustakaan FE UII dan kinerja penyedia jasa perpustakaan FE UII, maka digunakan instrumen atau alat pengumpul data berbentuk kuisioner yang diisi oleh para pengguna jasa perpustakaan yang terdiri dari mahasiswa dan dosen FE UII serta mahasiswa dari luar FE UII yang menggunakan jasa perpustakaan FE UII.

Dalam pengukuran penelitian, penulis menggunakan skala likert dengan memberi bobot atas jawaban. Responden diminta mengisi kuisioner dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia dalam lima kategori yaitu :

1. Untuk tingkat kepentingan (harapan) diberi bobot sebagai berikut:

- 5 = sangat setuju (SS)
- 4 = setuju (S)
- 3 = netral (N)
- 2 = tidak setuju (TS)
- 1 = sangat tidak setuju (STS)

2. Untuk tingkat kinerja (performan) diberi bobot sebagai berikut :

- 5 = sangat baik (SB)
- 4 = baik (B)
- 3 = cukup baik (CB)

- 2 = kurang baik (KB)
- 1 = tidak baik (TB)

Skala likert mengukur individu dengan menambah bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing respondent dikelompokkan dengan kelas interval yang berjumlah 5.

3.4.2 Uji validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuisisioner dibagikan kepada responden perlu diadakan pengujian terlebih dahulu terhadap validitas dan reliabilitasnya. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dengan menggunakan kuisisioner tersebut akan menghasilkan data yang valid dan reliabel.

3.4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mendeteksi apakah alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data itu memang benar-benar alat yang sesungguhnya, artinya alat tersebut sah atau valid. Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurnya terhadap suatu gejala (Dewi M, Nurul Ngaini. 2005). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor butir X terhadap skor total instrument Y dengan menggunakan rumus *product moment* dari *pearson* dengan perhitungan melalui koefisien penentuan (*Coefficient of Determination*) yang diberi notasi r^2 . Dengan menetapkan taraf signifikansi (α) sebesar 5%, maka suatu

butir pertanyaan dapat dikatakan valid jika tingkat sigfikansinya < 0,05.

Formulasi koefisien korelasi adalah:

$$r_{xy} = \frac{N\sum(xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara skor butir X dengan skor butir Y

N : Jumlah responden yang diuji

$\sum x$: Jumlah skor butir X

$\sum y$: Jumlah skor butir Y

$\sum x^2$: Jumlah skor butir X kuadrat

$\sum y^2$: Jumlah skor butir Y kuadrat

Dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap itm-item pertanyaan dengan bantuan *program SPSS for Windows versi 11.0* pada variabel Bukti Fisik (B), Kehandalan (K), Daya Tanggap (D), Jaminan (J), Empati (E). Maka uji validitas dapat diidentifikasi sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1

Hasil Pengujian Validitas Harapan Para Pengguna Jasa Perpustakaan Lantai 2 dan Lantai 3 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Variabel	Item	Total R				Status
		Perpustakaan lt 2	Sig.	Perpustakaan lt 3	Sig.	
Bukti Fisik (B)	B 1.1	0,607	0,000	0,625	0,000	Valid
	B 2.2	0,443	0,014	0,502	0,005	Valid
	B 3.3	0,623	0,000	0,550	0,002	Valid
	B 4.4	0,606	0,000	0,641	0,000	Valid

	B_5.5	0,792	0,000	0,807	0,000	Valid
	B_6.6	0,807	0,000	0,782	0,000	Valid
	B_7.7	0,731	0,000	0,809	0,000	Valid
Kehandalan (K)	K_1.8	0,607	0,000	0,709	0,000	Valid
	K_2.9	0,570	0,001	0,544	0,002	Valid
	K_3.10	0,833	0,000	0,859	0,000	Valid
	K_4.11	0,703	0,000	0,768	0,000	Valid
Daya Tanggap (D)	D_1.12	0,652	0,000	0,616	0,000	Valid
	D_2.13	0,580	0,001	0,534	0,002	Valid
	D_3.14	0,856	0,000	0,782	0,000	Valid
	D_4.15	0,809	0,000	0,759	0,000	Valid
Jaminan (J)	J_1.16	0,865	0,000	0,846	0,000	Valid
	J_2.17	0,581	0,001	0,627	0,000	Valid
	J_3.18	0,710	0,000	0,732	0,000	Valid
	J_4.19	0,844	0,000	0,825	0,000	Valid
Empati (E)	E_1.20	0,777	0,000	0,779	0,000	Valid
	E_2.21	0,865	0,000	0,890	0,000	Valid
	E_3.22	0,917	0,000	0,924	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah

Tabel 3.2

**Hasil Pengujian Validitas Kinerja Perpustakaan Lantai 2 dan Lantai 3
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.**

Variabel	Item	Total R				Status
		Perpustakaan lt 2	Sig.	Perpustakaan lt 3	Sig.	
Bukti Fisik (B)	B_1.1	0,723	0,000	0,720	0,000	Valid
	B_2.2	0,832	0,000	0,720	0,000	Valid
	B_3.3	0,821	0,000	0,866	0,000	Valid
	B_4.4	0,828	0,000	0,808	0,000	Valid
	B_5.5	0,850	0,000	0,764	0,000	Valid
	B_6.6	0,779	0,000	0,805	0,000	Valid
	B_7.7	0,665	0,000	0,833	0,000	Valid
Kehandalan (K)	K_1.8	0,727	0,000	0,774	0,000	Valid
	K_2.9	0,789	0,000	0,789	0,000	Valid
	K_3.10	0,624	0,000	0,841	0,000	Valid
	K_4.11	0,796	0,000	0,806	0,000	Valid
Daya Tanggap (D)	D_1.12	0,879	0,000	0,861	0,000	Valid
	D_2.13	0,809	0,000	0,880	0,000	Valid
	D_3.14	0,883	0,000	0,896	0,000	Valid
	D_4.15	0,860	0,000	0,902	0,000	Valid

Jaminan (J)	J_1.16	0,852	0,000	0,883	0,000	Valid
	J_2.17	0,794	0,000	0,812	0,000	Valid
	J_3.18	0,783	0,000	0,832	0,000	Valid
	J_4.19	0,850	0,000	0,816	0,000	Valid
Empati (E)	E_1.20	0,894	0,000	0,831	0,000	Valid
	E_2.21	0,927	0,000	0,919	0,000	Valid
	E_3.22	0,870	0,000	0,838	0,000	Valid

Sumber : Data Primer (2006) yang sudah diolah

Berdasarkan tabel 3.1 dan tabel 3.2 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan pada masing-masing atribut kuesioner dapat dinyatakan valid karena nilai korelasi *product moment* pada kuesioner lebih besar dari 5%. Dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

3.4.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan konsisten sebagai alat ukur penelitian. Seperti yang dikutip Muhammad M (2004), suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Imam Ghazali, 2000). Suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *Cronbach alpha* >0,60 (Nunally, 1969 dalam Imam Ghazali, 2001). Semakin besar nilai alfa (mendekati angka 1), maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya. Oleh karena itu, suatu butir pertanyaan dapat dikatakan reliabel manakala nilai koefisien alfa lebih besar dari 0,6. Uji reliabilitas juga dapat dihitung dengan formulasi tehnik belah dua (Djamaludin Ancok, 1987) sebagai berikut:

$$r_{tot} = \frac{2(r_{tt})}{1 + r_{tt}}$$

Dimana :

r.tot : Angka reliabilitas keseluruhan item

r.tt : Angka korelasi belahan pertama dan belahan kedua

Untuk membantu penulis dalam penghitungan Uji Reliabilitas digunakan program SPSS for Windows versi 11.0, dan dapat diketahui besarnya Cronbach Alpha pada setiap variabel sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan Para Pengguna Jasa Perpustakaan Lantai 2 (dua) dan Lantai 3 (tiga) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

No	Variabel	Alpha (α)		Status
		Perpustakaan Lt 2	Perpustakaan Lt 3	
1	Bukti Fisik (B)	0,7847	0,8055	Reliabel
2	Kehandalan (K)	0,6134	0,7037	Reliabel
3	Daya Tanggap (D)	0,6996	0,6005	Reliabel
4	Jaminan (J)	0,7334	0,7436	Reliabel
5	Empati (E)	0,8127	0,8303	Reliabel

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja Para Pengguna Jasa Perpustakaan Lantai 2 (dua) dan Lantai 3 (tiga) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

No	Variabel	Alpha (α)		Status
		Perpustakaan Lt 2	Perpustakaan Lt 3	
1	Bukti Fisik (B)	0,8942	0,8985	Reliabel
2	Kehandalan (K)	0,6967	0,8076	Reliabel
3	Daya Tanggap (D)	0,8780	0,9052	Reliabel
4	Jaminan (J)	0,8338	0,8487	Reliabel
5	Empati (E)	0,8763	0,8265	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.3 dan tabel 3.4 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya *Alpha* (α) pada masing-masing variabel antara lain variabel Bukti Fisik (B), Keandalan (K), Daya Tanggap (D), Jaminan (J) dan Empati (E) menunjukkan hasil yang lebih besar dari persyaratan yang telah ditentukan sebesar 0,6. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel dianggap reliabel (diandalkan), sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya sesuai dengan kepentingan penelitian ini.

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dalam hal ini data yang diambil dari responden sebagai obyek penelitian yang bersangkutan yang kemudian diamati dan diambil kesimpulan. Data tersebut terdiri atas identitas responden, harapan responden serta kinerja dari perpustakaan FE UII.

Adapun teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah engumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dijadikan obyek penelitian dan menyebarkannya kepada responden untuk memperoleh suatu jawaban yang relevan dengan permasalahan yang ada.

b. Wawancara

Metode wawancara atau interview adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara tanya jawab secara langsung, bertatap muka dengan responden atau pihak yang bersangkutan

c. Observasi/ survey

Observasi/ survey adalah pengamatan langsung kinerja perpustakaan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

3.5.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui dasar teoritis mengenai strategi bisnis yang berkaitan dengan penelitian ini dari berbagai sumber bacaan, literatur, dokumen serta arsip.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati sehingga dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pengunjung perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

3.6.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi. Dalam aplikasi riset pemasaran, digunakan berbagai teknik pengambilan sampel. Maksud dari

penggunaan sampel adalah untuk menekan biaya penelitian yang tinggi serta agar diperoleh hasil yang lebih akurat. Dengan teknik pengambilan sampel yang tepat maka akan diperoleh hasil penelitian yang representatif. Jumlah sampel didasarkan atas pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (1992) dalam Susila I dan Fatchurrohman, bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam sebuah penelitian. Selain itu, dalam penelitian multi variant, ukuran sampel seharusnya beberapa kali (lebih baik 10 kali atau lebih) jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Menurut Hair et al., (1995), ukuran sampel minimum dalam penelitian sebaiknya 100 respondent.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling dengan *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan anggota populasi yang mudah diakses untuk memperoleh informasi (Muhammad. M, 2004). Pada tehnik sampling ini peneliti akan menentukan sampel berdasarkan sifat kemudahannya yaitu dengan cara mengambil sampel dari populasi yang mudah ditemui pada momentum yang sekiranya dapat mewakili populasi. Waktu penelitian ini diadakan pada tanggal 23 Maret 2006 dan pada tanggal 4 April 2006.

Besarnya deviasi sampling maksimum (tingkat penyimpangan/kesalahan maksimum yang bisa diterima) merupakan keputusan subjektif, dimana peneliti bebas menentukan besarnya, dengan ketentuan $E \neq 0$. Untuk penelitian ini, peneliti menginginkan dari 10 angket, angket yang ditolelir jika salah adalah 1

angket. Dengan kata lain, E ditetapkan sebesar 10%, sehingga tingkat kebenarannya adalah 90%. Dengan menggunakan formulasi:

$$N = \frac{1}{4} \left[\frac{Z}{E} \right]^2$$

Dimana :

N : besarnya sampel

E : nilai yang ditentukan oleh interval keyakinan

Z : tingkat kesalahan yang diinginkan

Dengan menggunakan probabilitas atau $\alpha = 0,5 \%$ dan tingkat kesalahan yang diinginkan tidak lebih dari 0,1, maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$N = \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden (sampel).

3.7 Teknik Analisis

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis data berdasarkan hasil jawaban responden, mengenai karakteristik responden dan penilaian responden yang disusun dalam tabulasi data. Untuk mendukung keakuratan hasil maka perlu dilakukan interpretasi dan pendefinisian dari data-data tersebut.

3.7.2 Analisis Kuantitatif

analisis kuantitatif adalah analisis data yang didasarkan pada angka dengan perhitungan matematis serta sistematis.

3.7.2.1 Analisis Selisih

Analisis selisih ini untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara harapan/kepentingan para pengguna jasa perpustakaan dengan kinerja perpustakaan. Dengan cara mencari selisih antara kinerja dengan harapan :

$$\text{Kepuasan} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$$

Nilai kepuasan diperoleh bila tidak ada perbedaan atau selisih antara harapan dengan kinerja, bila terdapat selisih antara kinerja dengan harapan maka nilai kepuasan tidak tercapai.

3.7.2.2 Uji Z

Dalam Uji Z ini digunakan untuk mendiskripsikan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa perpustakaan setelah menerima pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut :

1 Formulasi hipotesis :

H_0 = tidak ada perbedaan antara rata-rata nilai harapan dan kinerja

H_1 = terdapat perbedaan antara rata-rata nilai harapan dan kinerja

2 Menentukan taraf signifikansi (α) 0,05 dengan $dk=k-1$

3 Kriteria pengujian :

H_0 diterima apabila probabilitas $> \alpha$ (Netral)

H_1 ditolaak apabila probabilitas $< \alpha$ (ada/tidak ada kepuasan)

4. Kesimpulan :

H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan hasil penilaian rata-rata harapan dan kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa para pengguna jasa merasa netral/ biasa saja. dalam penggunaan jasa.

Dan sebaliknya, jika H_0 ditolak berarti ada perbedaan hasil penilaian rata-rata antara harapan dan kinerja, hal tersebut berarti bahwa para pengguna jasa bisa merasa puas atau merasa belum puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

