

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini merupakan metode yang digunakan dalam bentuk sampel dan populasi pada penelitian. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menganalisis data kuantitatif yang berkaitan dengan kebutuhan informasi. Menurut Sugiyono (2022) Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji suatu penelitian.

Pendekatan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2022) adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pernyataan terhadap nilai variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan atau menjelaskan kejadian yang terjadi menggunakan data angka, serta untuk mengetahui persepsi pemustaka pada kualitas layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

3.2 Desain Penelitian

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2022) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan ialah variabel tunggal, yaitu kualitas layanan Bung Hatta Corner. Data mengenai kualitas layanan diperoleh melalui persepsi pemustaka sebagai pengguna layanan. Dengan demikian,

persepsi pemustaka berfungsi sebagai sumber penilaian pada kualitas layanan, bukan sebagai variabel yang mempengaruhi kualitas layanan.

Variabel tunggal adalah jenis variabel yang berdiri sendiri dan tidak dikaitkan secara langsung dengan variabel lain, baik sebagai variabel bebas maupun terikat (Medina, 2024). Penelitian dengan variabel tunggal biasanya bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara mendalam, tanpa mencari hubungan kausal maupun korelasional. Untuk memperoleh gambaran persepsi pemustaka secara menyeluruh, variabel ini dioperasionalkan menggunakan sejumlah indikator utama yang disusun berlandaskan teori-teori layanan perpustakaan.

3.2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Sugiyono (2019) adalah segala sesuatu yang ditentukan oleh peneliti untuk diajarkan sehingga pengetahuan tentang topik tersebut diperoleh dan selanjutnya digunakan untuk menganalisis implikasinya.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kualitas Layanan Bung Hatta Corner	<i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)	<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian dan kepedulian pustakawan terhadap pemustaka	1,2
		<i>Responsiveness</i> (Daya tangkap)	Kesigapan pustakawan dalam membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan	3,4

		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan pustakawan memberikan rasa percaya dan aman kepada pemustaka	5,6
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten	7,8
	<i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)	<i>Scope</i> (Cakupan informasi)	Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan informasi tentang pemikiran Bung Hatta	9,10
		<i>Convenience</i> (Kenyamanan mengakses informasi)	Kemudahan memperoleh informasi dari koleksi Bung Hatta Corner	11,12
		<i>Ease of Navigation</i> (Kemudahan mengakses informasi)	Kemudahan menemukan koleksi dan informasi tentang Bung Hatta melalui katalog	13,14
		<i>Timeliness</i> (Kecepatan)	Kecepatan layanan dalam	15,16

		mengakses informasi)	menyediakan akses terhadap informasi yang diutuhkan pemustaka	
		<i>Equipment</i> (Peralatan)	Ketersediaan fasilitas pendukung yang digunakan untuk mengakses informasi	17,18
		<i>Self Reliance</i> (Kepercayaan diri)	Kemampuan pemustaka untuk menelusuri informasi secara mandiri	19,20
	<i>Library as Place</i> (Tempat/Ruang)	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Menggambarkan kondisi fisik layanan yang dapat dilihat langsung oleh pemustaka	21,22
		<i>Utilitarian Space</i> (Ruang yang bermanfaat)	Ketersediaan ruang yang mendukung aktivitas pemustaka	23,24
		<i>Symbol Terms</i> (Berbagai makna)	Kemampuan Bung Hatta Corner dalam	25,26

			memperkenalkan nilai sejarah, pemikiran, dan keteladanan Bung Hatta	
		<i>Refuge</i> (Tempat perlindungan)	Tingkat kenyamanan dan keamanan ruang sebagai tempat belajar	27,28

Sumber: Rahayuningsih (2015)

Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Desain penelitian berfokus pada persepsi pemustaka pada kualitas layanan Bung Hatta Corner menggunakan data numerik yang dikumpulkan melalui kuesioner. Penelitian kuantitatif deskriptif menungkinkan peneliti untuk menggambarkan kondisi variabel secara objektif berdasarkan angka.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari pemustaka untuk menggambarkan persepsi pemustaka dan kualitas layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta sebagai responden. Kemudian dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi pemustaka.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2022) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang mengunjungi layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

Berdasarkan data kunjungan Perpustakaan Universitas Bung Hatta, terdapat 364 pemustaka yang mengunjungi Bung Hatta Corner selama Januari sampai Juni 2026. Data tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat pemanfaatan layanan oleh pengguna. Oleh karena itu, rekapitulasi kunjungan tersebut menjadi salah satu dasar penting dalam penelitian ini untuk mengkaji persepsi pemustaka pada kualitas layanan Bung Hatta Corner.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2022). Sampel merupakan bagian dari populasi yang sedang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *Nonprobability sampling* dengan teknik *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2022) *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberik peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2022) Pengertian *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pemilihan teknik sampling ini dilakukan karena sampel akan ditentukan secara acak dan kebetulan, jika seseorang tersebut pernah berkunjung atau menggunakan layanan Bung Hatta Corner dan bertemu dengan peneliti dialah yang akan dijadikan sampel penelitian.

Berdasarkan jumlah populasi, untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error margin) sebesar 5%. Rumus statistik yang digunakan adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Perkiraan Faktor Kesalahan (5%)

Pemilihan tingkat kesalahan 5% didasarkan pada keterbatasan waktu dan sumber daya. Penelitian ini memiliki tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 5% atau (0,05).

Dari rumus diatas maka penentuan jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{364}{1 + 364 (0,05)^2} \\ &= \frac{364}{1 + 364 (0,0025)} \\ &= \frac{364}{1 + 0,91} \\ &= \frac{364}{1,91} \\ &= 190,57 \\ &= 190 \end{aligned}$$

Menggunakan rumus Slovin, total dari populasi 364 pemustaka yang mengunjungi layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta, jumlah sampel yang diperoleh dari penelitian ini adalah 190 responden.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merujuk pada sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2022), instrumen penelitian merupakan alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk

mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik, semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan terbesar di wilayah yang luas (Sugiyono, 2022).

Penggunaan kuesioner dilakukan dengan menerapkan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2019). Dalam skala Likert, setiap pertanyaan telah dirancang untuk menilai tanggapan setiap individu melalui jumlah pilihan jawaban yang terbatas.

Tabel 3. 2 Skala Penilaian Jawaban Kuesioner

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (SS)	1

Pemilihan skala likert 4 poin pada penelitian ini tanpa menyediakan opsi netral karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan Bung Hatta Corner secara lebih jelas. Opsi netral dikhawatirkan menjadi pilihan tengah bagi responden yang ragu-ragu dalam memberikan penilaian, sehingga dapat mengurangi kejelasan persepsi mereka.

3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2022) Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang seharusnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana pernyataan dalam angket (kuesioner) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item terdapat skor total. Suatu item dinyatakan valid apabila r -hitung lebih besar ($>$) dari r -tabel pada taraf signifikansi tertentu ($\alpha = 0,05$).

Butir pernyataan yang dinyatakan valid kemudian digunakan dalam penyebaran angket kepada sampel penelitian, sedangkan butir yang tidak valid akan direvisi atau dihapus dari instrumen. Uji validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi statistik seperti SPSS.

Tabel 3. 3 Rekap Data Uji Validitas Variabel

No	Pernyataan	N	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	P1	30	0,372	0,361	Valid
2	P2	30	0,489	0,361	Valid
3	P3	30	0,711	0,361	Valid
4	P4	30	0,462	0,361	Valid
5	P5	30	0,630	0,361	Valid
6	P6	30	0,489	0,361	Valid
7	P7	30	0,434	0,361	Valid
8	P8	30	0,621	0,361	Valid
9	P9	30	0,537	0,361	Valid
10	P10	30	0,376	0,361	Valid
11	P11	30	0,459	0,361	Valid

12	P12	30	0,397	0,361	Valid
13	P13	30	0,542	0,361	Valid
14	P14	30	0,477	0,361	Valid
15	P15	30	0,669	0,361	Valid
16	P16	30	0,508	0,361	Valid
17	P17	30	0,574	0,361	Valid
18	P18	30	0,406	0,361	Valid
19	P19	30	0,434	0,361	Valid
20	P20	30	0,477	0,361	Valid
21	P21	30	0,398	0,361	Valid
22	P22	30	0,385	0,361	Valid
23	P23	30	0,382	0,361	Valid
24	P24	30	0,644	0,361	Valid
25	P25	30	0,397	0,361	Valid
26	P26	30	0,525	0,361	Valid
27	P27	30	0,475	0,361	Valid
28	P28	30	0,464	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Data pada Bulan Juli 2026

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, setiap pernyataan memiliki nilai r -hitung yang lebih besar dari r -tabel (0,361). Oleh karena itu, semua butir pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam kuesioner tersebut layak digunakan dalam penelitian ini.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah teknik untuk menilai konsistensi atau instrumen pengukuran. Menurut Sugiyono (2022), uji reliabilitas merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu, walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur beberapa objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Menurut Sugiyono (2022), jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60, maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel. Dan sebaliknya, apabila nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60, maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur

menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*). Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai α (alpha) $\geq 0,60$, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,874	28

Sumber: Pengolahan Data pada Bulan Juli 2026

Dalam Pengujian reliabilitas cronbach's alpha angket (kuesioner) Hasilnya dapat dilihat pada tabel di atas, dalam uji reabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS Statistics 27.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel memiliki angka lebih besar dari 0,60, yaitu. 0,874. Dengan demikian, pernyataan dalam kuesioner bisa disebut reliabel. Karena nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data adalah suatu bentuk pengumpulan data yang bertujuan untuk menggambarkan dan memaparkan data yang telah ada pada tempat yang ingin dituju. Adapun metode pengumpulan data yang akan penulis digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

3.6.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk melakukan pengamatan terhadap berbagai fenomena/situasi/kondisi yang terjadi. Jika sumber data berupa orang, maka observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara. Perilaku subjek selama wawancara dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2023). Observasi yang dilakukan peneliti di UPT Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

3.6.2 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun secara sistematis kepada responden untuk dijawabnya sesuai dengan persepsinya masing-masing (Sugiyono, 2022).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah keseluruhan data penelitian terkumpul. Kegiatan dalam analisis data antara lain mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, melakukan tabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan penghitungan untuk menjawab rumusan masalah, melakukan penghitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2023). Jadi, analisis data juga dapat diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi sehingga karakteristik data dapat dengan mudah dipahami dan dimanfaatkan untuk menjawab rumusan masalah.

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul dari kuesioner responden diolah dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi sebenarnya yang ada di lapangan. Proses analisis data dilakukan dengan mengelompokkan informasi berdasarkan jenis dan variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menemukan solusi masalah. Hasil dari setiap perhitungan akan akurat dan objektif. Adapun teknik analisis yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah:

3.7.1 Mean

Mean digunakan untuk menghitung skor rata-rata jawaban responden untuk setiap indikator maupun dimensi kualitas layanan. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan Bung Hatta Corner menurut persepsi pemustaka. Rumusan mean yang digunakan adalah Sugiyono (2019):

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Rata-rata nilai (*mean*)

ΣX = Jumlah semua skor

N = Jumlah responde

3.7.2 Persentase

Persentase memberikan gambaran mengenai kecenderungan jawaban responden terhadap setiap indikator yang diteliti. Perhitungan persentase yang dilakukan dengan rumus (Arikunto, 2018).:

$$p = \left(\frac{f}{n} \right) \times 100$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi

N = Jumlah responden

3.7.3 Skala Interval

Untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian, nilai rata-rata yang diperoleh kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori penilaian menggunakan skala interval. Penelitian ini memakai skala Likert 1-4 poin (skor terendah 1, tertinggi 4 poin). Maka skala dapat dihitung dengan rumus Sugiyono (2019):

$$a = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan:

a = Skala

m = Skor Maksimal

n = Skor Minimal

b = Banyak Kategori

Skala	4
Skor Maksimal	4
Skor Minimal	1
Jangkauan	3
Banyak Kategori	4
Interval	0,75

Sumber: Perhitungan interpretasi skala interval

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh rentang nilai diperoleh rentang nilai sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Hasil Skala Interval

Kategori Skor	Rentang Nilai
Sangat Baik	3,26-4,00
Baik	2,51-3,25
Tidak Baik	1,76-2,50
Sangat Tidak Baik	1,00-1,75

Sumber: Hasil Perhitungan Skala Interval melalui Excel