

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala *numeric* (Kuncoro, 2003). Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2005). Penelitian ini menjelaskan hubungan antara memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Penelitian ini menjelaskan serta menghitung variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel intervening berpengaruh secara tidak langsung dan langsung signifikan terhadap loyalitas pemustaka sebagai variabel dependen pada DISPERPUSIP SU.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi (DISPERPUSIP) Sumatera Utara yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso No. 45-K Medan. Adapun waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan dari Juli – Agustus pada 2022.

#### **C. Populasi Dan Sampel**

##### **1. Populasi Penelitian**

Populasi ialah wilayah yang mempunyai objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang dapat dipelajari oleh seorang peneliti (Imron, 2019). Populasi yaitu seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki yang dibatasi sebagai individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat yang sama. Populasi merupakan wilayah umum atau generalisasi dari unit analisis yang

ditetapkan dan terdiri dari kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Yusuf, 2013). Populasi dalam penelitian ialah seluruh pengunjung yang menggunakan jasa layanan perpustakaan di DISPERPUSIP SU (Dinas Perpustakaan dan Arsip Sumatera Utara).

## 2. Sampel Penelitian

“Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti” (Suharsimi, 2010 : 174). Sampel digunakan untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mencari sebagian dari populasi, suatu redaksi terhadap jumlah objek penelitian. Sampel harus mewakili populasi atau representatif, artinya mampu menggambarkan secara maksimal keadaan populasi tersebut agar kesimpulan yang diambil benar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang peneliti lakukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

N = Jumlah Populasi

Adapun penetapan error tolerance sebesar 10% yang memiliki akurasi 90%. Berdasarkan penjelasan di atas, maka besarnya sample penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{111.611}{1 + 111.611(0,1)^2} = 99,9$$

Merujuk pada Data Pengunjung DISPERPUSIP SU pada tahun 2021 yaitu sebesar 111.611. Maka saampel penelitian yang diatas dapat dibulatkan menjadi 100 responden

#### **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan non probability, yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, penentuan sampel berdasarkan keadaan pertemuan secara kebetulan, kemudahan mendapatkan data yang diperlukan seperti mudah ditemui dan cocok dijadikan sebagai sumber data.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, antara lain :

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang sedang dilakukan.

Dikutip dari (Syafnidawaty, 2020) Menurut Riyanto (2010:96) “observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung”. Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Menurut Sugiyono (2014:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”.

## 2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari reseponden dalam arti laporan tentang pribadinya., atau hal-hal yang ia ketahui. Kuisisioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka memberikan respon.

Peneliti menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukurannya. Dalam skala *likert*, akan dibuat serangkaian pernyataan dalam kuisisioner yang diisi oleh responden. Setiap responden diminta untuk menjawab atau mengisi pernyataan dalam kuisisioner yang mengacu pada pengukuran skala *likert*. Adapun skala pengukurannya sebagai berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Skor Penelitian Berdasakan Skala Likert**

Jawaban	Skors
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013)

## E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010:58) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga menjadi informasi tentang hal tersebut kemudian diambil kesimpulan.

Definisi operasional variabel penelitian ini bertujuan untuk memberikan kesimpulan yang dapat memperjelas batasan, pengertian, dan ruang lingkup penelitian yang akan digunakan sebagai acuan

dalam penelitian. Setelah ditetapkan variabel bebas (*Independent Variabel*), variabel terikat (*Dependent Variabel*), dan variabel intervening. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijabarkan berikut ini :

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Menurut Sugiyono, variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu fasilitas ( $x_1$ ) dan pelayanan ( $x_2$ ).

### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pemustaka ( $y$ ).

Untuk memahami lebih lanjut mengenai istilah variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dijelaskan tabel definisi operasional variabel sebagai berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	Fasilitas ( $x_1$ )	Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Zakiah Daradjat, 2012: 230).	1.Perencanaan Ruang 2.Perengkapan Perabot 3.Desain Fasilitas	Skala likert

2.	Pelayanan (x <sub>2</sub> )	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Menurut Kotler (Laksana, 2018:85).	1. Pelayanan Umum 2. Pelayanan Digitalisasi	Skala likert
3.	Loyalitas Pemustaka (y)	Loyalitas pemustaka merupakan kesediaan pelanggan untuk berlangganan terus pada suatu jasa atau perusahaan dalam jangka waktu panjang, dengan membeli dan menggunakan secara berulang ulang (Lovelock dan Wrikght dalam Jasfar, 2015).	1. Kunjungan Ulang 2. Rekomendasi Kepada Orang Lain	Skala likert
4.	Kepuasan (z)	Menurut Kotler dan Keller (2009:138)	1. Kualitas Fasilitas	Skala likert

		<p>Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller 2009:138).</p>	<p>2. Kualitas Pelayanan</p>	
--	--	--	------------------------------	--

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Instrument Data**

#### **a. Uji Validitas Data**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kebenaran instrumen. Suatu instrumen yang dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan definisi lain uji validitas memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti (Simamora, 2001).

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi statistik SPSS 25 *for windows*. Dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi ( $r$  hitung) dengan ( $r$  tabel).

#### **b. Uji Realibitas Data**

Reabilitas adalah tingkat keandalan kuisioner. Kuisioner dikatakan reliabel apabila diuji coba berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama (Simamora,2002). Dalam penelitian ini mencari tingkat

reabilitasnya menggunakan bantuan aplikasi statistik SPSS *for windows*.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Oleh sebab itu sebelum pengujian dipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data (Sugiyono,2012). Uji normalitas dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji ini bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian yang diajukan. Uji ini bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorof smimov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05) maka jika nilai *Asymp.Sig. (2-Tailed)* di atas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya Tolerance Value dan Variance Inflation Factor (VIF) melalui program SPSS Kriteria yang dipakai adalah nilai Tolerance  $> 0.1$  atau nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas.



### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:120) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Dalam pengamatan ini untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Arch. Uji Arch adalah meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2018:137). Kriteria pengujian apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (sig. > 0,05) maka tidak terjadi heteroskedastisitas, demikian sebaliknya.

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan langkah membandingkan t hitung dengan t tabel (Santoso Slamet, 2013:136). Dengan ketentuan jika t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$  : 5%), maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013:40). Pengujiannya yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan derajat kebebasan pada  $\alpha$  0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel bebas mempunyai pengaruh secara silmuutan terhadap variabel terikatnya (Ghozali, 2013:40).

## G. Analisis Path

Uji regresi dengan variabel intervening bertujuan untuk melihat pengaruh tidak langsung antara satu variabel terhadap variabel yang lainnya. Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (Path Analysis). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal atau sebab akibat) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Analisis jalur bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan pengaruh secara langsung dan tidak langsung dihitung dari nilai unstandardized coefficients regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dapat diketahui hubungan antar variabel adalah linier, yaitu sistem aliran kesatu arah yang dapat dibuat persamaan struktural analisis jalur yang meliputi  $X_1$  &  $X_2$  sebagai variabel bebas,  $Z$  sebagai variabel intervening,  $Y$  sebagai variabel terikat dan  $\varepsilon$  = Error sebagai berikut :

Persamaan substruktur pertama:

$$Z = \rho_{zx1} X_1 + \rho_{zx2} X_2 + \varepsilon_1 \dots\dots\dots 1$$

Persamaan substruktur kedua:

$$Y = \rho_{yx1} X_1 + \rho_{yx2} X_2 + \rho_{zy} Z + \varepsilon_2 \dots\dots\dots 2$$

Dimana :

$Y$  = Kinerja pegawai (variabel Dependen)

$X_1$  = Promosi jabatan (Variabel Independen)

$X_2$  = Religiusitas (Variabel Independen)

$Z$  = Motivasi (variabel Intervening)

$\rho$  = Koefisien Jalur

$\varepsilon$  = Error