

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

3.1.1 Subjek Penelitian

Penelitian ini menjadikan data dari pendapat pengguna *digilibrary* ITTP sebagai data primer. Pengumpulan data diaplikasikan pada kuesioner melalui *Google Form*. Penelitian ini akan menganalisis kualitas layanan *digilibrary* ITTP menggunakan sebuah metode yang dinamakan *e-servqual*.

3.1.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian adalah situs *website digilibrary* ITTP. Keseluruhan fitur yang dimiliki dan tersedia pada *website* menjadi objek penelitian. *Website digilibrary* ITTP tersedia pada <https://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id/>

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Proses penelitian memerlukan bantuan dari alat dan bahan yang dapat menunjang keberhasilan. Berikut merupakan alat dan bahan yang digunakan:

3.2.1 Perangkat Keras

Perangkat keras saat penelitian meliputi:

1. Laptop MacBook Pro yang digunakan untuk menunjang pengerjaan laporan penelitian serta alat dalam pengolahan dan pengujian data.
2. Gawai Samsung A33, sebagai media komunikasi dan penyebaran data kuesioner kepada responden.

3.2.2 Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dipakai pada penelitian mencakup:

1. *Google Form* untuk penyebaran dan pengisian kuesioner penelitian.
2. SPSS untuk penghitungan, pemasukan dan pengolahan data.
3. Ms. Excel untuk melakukan perhitungan dan olah data yang akan diolah pada SPSS.

4. *Microsoft Word* digunakan untuk membantu penulisan dari Tugas Akhir.
5. *Website DigilibRARY ITTP* yang merupakan objek dalam penelitian.
6. *Safari* dan *Google Chrome* sebagai media dalam pengumpulan data dan informasi untuk penelitian.

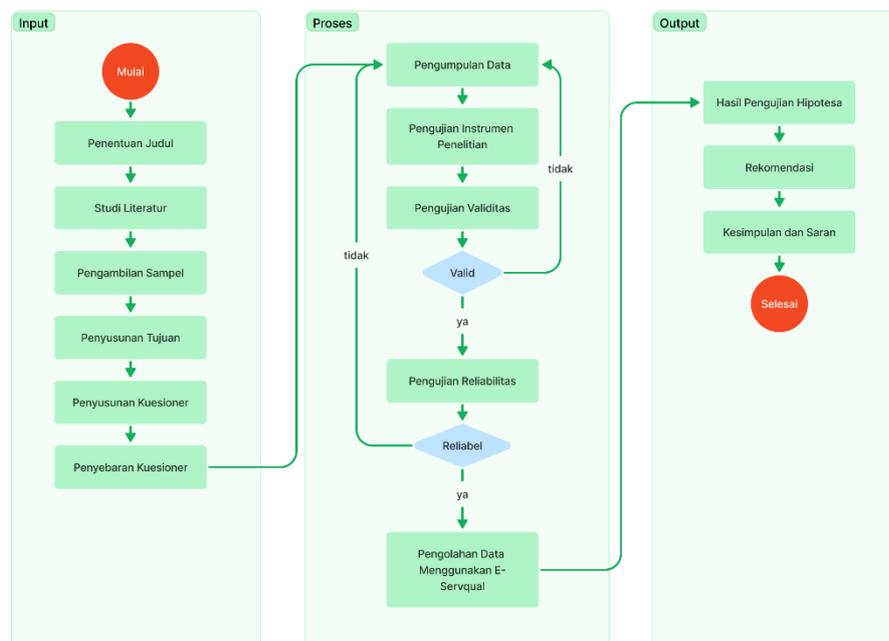
3.2.3 Bahan Penelitian

Bahan pada penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu sebagai sumber acuan dan pembelajaran serta informasi.
2. Data yang terdiri dari hasil persebaran kuesioner, yakni penggunaan kuesioner pra-penelitian maupun penelitian yang mengacu pada metode *e-servqual* dan kualitas layanan.
3. Jurnal terdahulu yang digunakan sebagai perbandingan pengukuran kualitas layanan dengan metode yang berbeda.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Gambar 3.1 merupakan diagram alir yang akan diterapkan dalam penelitian:



Gambar 3. 1 Diagram alir penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Menentukan permasalahan pada *digilibrary* ITTP, dari hasil yang diberikan pada kuesioner tahap awal atau kuesioner pra-penelitian ditemukannya permasalahan terkait kendala akses di dalam maupun akses informasi yang tersedia pada *website digilibrary*. Selain permasalahan tersebut, dalam penggunaannya sehari-hari kerap kali ada beberapa hal yang kurang disajikan dalam *website digilibrary*. Permasalahan tersebut dapat berdampak bagi kualitas layanan. Perlu perhatian khusus bagi kualitas dan mutu dari suatu benda ataupun jasa. Oleh sebab itu, pengukuran kualitas layanan dari *digilibrary* ITTP perlu diteliti dalam rangka perbaikan dan pengembangan.

3.3.2 Studi Literatur

Tahapan merupakan proses yang dilakukan adalah mencari sumber yang akan digunakan dalam melakukan penyusunan kerangka teori yang menjadi dasar dan acuan pada penelitian dilakukan. Proses ini memberikan pemahaman terkait metode yang tepat untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang ada dan sesuai dengan penelitian. Dalam tahapan studi literatur ada banyak sumber yang dijadikan acuan, diantaranya berupa buku, *ebook*, jurnal, kamus, berita dan lain-lain. Penemuan metode *e-servqual* dari hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian merupakan output dari proses studi literatur.

3.3.3 Pengambilan Sampel Data

Pengambilan sampel data melalui tahap menyebarkan kuesioner. Pengambilan sampel data menggunakan kuesioner dan instrument pertanyaan metode *e-servqual*, dimana skala *Likert* digunakan untuk memberikan jawaban atas setiap pernyataan yang diberikan.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Kualitas Layanan		
Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat Tidak Puas	STP	1
Tidak Puas	TP	2
Cukup Puas	CP	3

Kualitas Layanan		
Jawaban	Singkatan	Nilai
Puas	P	4
Sangat Puas	SP	5

Penelitian menggunakan rumus slovin untuk menentukan kebutuhan responden yang akan dimanfaatkan.

3.3.4 Pengumpulan data

Pengumpulan data diaplikasikan via kuesioner *Google Form* yang kemudian disatukan ke dalam *Spreadsheet*. Setelah data yang dikumpulkan sudah sesuai dengan kebutuhan, maka data tersebut diolah menjadi data yang bisa diolah pada perangkat lunak SPSS.

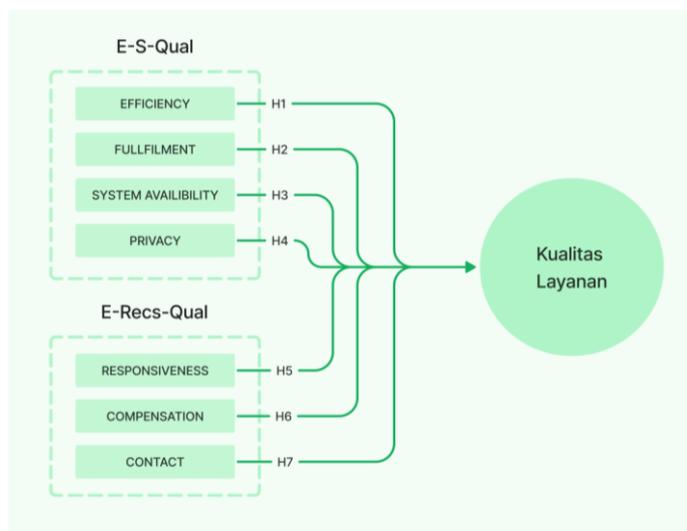
3.3.5 Pengujian Instrumen Penelitian

Pada tahap pengujian instrumen, terdapat beberapa pengujian yakni uji validitas dan reliabilitas serta asumsi klasik. Data yang sudah diolah pada tahapan sebelumnya akan diuji validitasnya terlebih dahulu kemudian di uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS. Data akan diolah untuk mendapatkan hasil dari masalah yang sudah dijelaskan pada tahap identifikasi masalah, dimana hasil yang didapat akan menjadi penunjang dalam mengidentifikasi dimensi apa saja pada *e-servqual* yang dapat dinilai berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *digilibrary ITTP*.

Pengujian instrumen penelitian juga meliputi Pengolahan data dengan menguji asumsi klasik yang terdiri dari uji Normalitas, Multikolinieritas dan Heterokedastisitas, pengujian tersebut dilakukan setelah uji validitas dan reliabilitas sudah dilakukan dan mendapatkan hasil valid serta reliabel.

3.3.6 Pengujian Hipotesis Penelitian

Tahapan pengujian ini merupakan tahapan yang dilakukan setelah data sudah diolah menggunakan uji asumsi klasik dan data dinyatakan terdistribusi normal, tidak ada Multikolinieritas dan tidak terjadi Heterokedastisitas. Uji hipotesis dilakukan dengan mengaplikasikan analisis regresi linear berganda uji T dan uji F.



Gambar 3. 2 Hipotesis E-Servqual

Sesuai dengan penggunaan metode *servqual* disertai dengan maka penelitian ini akan memiliki hipotesis sesuai dengan 7 dimensi metode e-servqual[36]. Hipotesis dalam penelitian antara lain :

1. Hubungan dimensi *efficiency* terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP

Efficiency merupakan kemampuan pengguna untuk mengunjungi aplikasi maupun *website* untuk mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan[19]. Penelitian sebelumnya memberikan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *efficiency* terhadap kualitas layanan. Temuan menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* atau kemudahan pengguna dalam mengakses *website* dapat menunjukkan kualitas layanan dari *website*[11].

Kualitas layanan dari segi *efficiency* menjelaskan kemudahan pengguna dalam mengakses *website digilibrary* sesuai dengan kebutuhannya dan hal tersebut memiliki sebuah pengaruh yang signifikan akan kualitas layanan. Berdasarkan uraian maka hipotesa penelitian adalah sebagai berikut :

H_0 : Dimensi *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H_1 : Dimensi *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

2. Hubungan dimensi *system availability* terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP.

System Availability merupakan kemampuan dari website untuk menyediakan suatu informasi yang sesuai, tepat dan mudah dipahami serta kemampuan *website* untuk menyediakan sistem yang tidak crash serta selalu *available* pada saat ingin digunakan oleh pengguna[19]. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, *system availability* memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan yang tersedia pada *website*[37]. Hasil yang didapatkan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh kemampuan layanan dalam penyediaan informasi dan sistem yang akurat dan tepat.

Dimensi *system availability* berhubungan signifikan dengan dimensi kualitas layanan, sehingga dimensi dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap *website digilibrary*. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesa penelitian adalah sebagai berikut :

H₀ : Dimensi *system availability* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H₁ : Dimensi *system availability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

3. Hubungan dimensi *fulfilment* terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP.

Fulfilment berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa sesuai dengan keadaan dan informasi yang diberikan oleh perusahaan[19]. Berdasarkan penelitian sebelumnya, didapatkan hasil bahwa *fulfilment* memiliki pengaruh yang baik terhadap kualitas layanan *website*[9]. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyediaan sebuah layanan sesuai dengan informasi dan keadaan dapat meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas layanan dari *website digilibrary* ITTP dapat diukur dari dimensi *fulfilment*. Pemenuhan barang dan jasa yang sesuai dengan informasi dan keadaan dapat memberikan hasil yang signifikan terhadap

kualitas layanan. Oleh sebab itu, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa penelitian adalah sebagai berikut :

H₀ : Dimensi *fulfilment* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H₁ : Dimensi *fulfilment* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

4. Hubungan dimensi *privacy* terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP.

Privacy merupakan kemampuan dari sebuah penyedia layanan dalam menjaga data pribadi milik pengguna, serta memastikan rasa aman pada saat memberikan data untuk menggunakan layanan[19]. Hasil studi menunjukkan bahwa *privacy* memiliki hubungan dengan kualitas layanan pada *website*[10]. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika data pribadi dijaga dengan baik oleh penyedia layanan, maka kualitas layanan akan dinilai baik oleh para pengguna.

Kualitas layanan yang diukur dengan menggunakan dimensi *privacy* dapat mempengaruhi pengguna *website digilibrary*. Berdasarkan uraian data maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa adalah sebagai berikut :

H₀ : Dimensi *privacy* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H₁ : Dimensi *privacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

5. Hubungan dimensi *responsiveness* terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP.

Responsiveness merupakan kemampuan dari sebuah penyedia layanan untuk menanggapi masalah yang dimiliki oleh pengguna pada saat menggunakan *website*[19]. Hasil studi menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki hubungan dengan kualitas layanan pada *website*. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika penyedia layanan dapat tanggap terhadap masalah dengan baik, maka kualitas layanan akan dinilai baik oleh para pengguna[8].

Kualitas layanan yang diukur dengan menggunakan dimensi *responsiveness* dapat mempengaruhi pengguna *website digilibrary*.

Berdasarkan uraian data maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa adalah sebagai berikut :

H₀ : Dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H₁ : Dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

6. Hubungan dimensi *compensation* terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP.

Compensation merupakan kemampuan dari sebuah penyedia layanan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi dalam berbagai bentuk pada pengguna ketika menggunakan *website*[19]. Hasil studi menunjukkan bahwa *compensation* memiliki hubungan dengan kualitas layanan pada *website*. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika penyedia layanan dapat tanggap terhadap masalah dengan baik, maka kualitas layanan akan dinilai baik oleh para pengguna[11].

Kualitas layanan yang diukur dengan menggunakan dimensi *compensation* dapat mempengaruhi pengguna *website digilibrary*. Berdasarkan uraian data maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa adalah sebagai berikut :

H₀ : Dimensi *compensation* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H₁ : Dimensi *compensation* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

7. Hubungan dimensi *contact* terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP.

Contact berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam melakukan hubungan dengan pengguna dari *website*[19]. Berdasarkan penelitian sebelumnya, didapatkan hasil bahwa *contact* memiliki pengaruh yang baik terhadap kualitas layanan *website*. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyediaan sebuah layanan sesuai dengan informasi dan keadaan dapat meningkatkan kualitas layanan[9].

Kualitas layanan dari *website digilibrary* ITTP dapat diukur dari dimensi *contact*. Kemampuan dalam berhubungan secara online dengan baik oleh pengguna dan penyedia layanan dapat memberikan hasil yang signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh sebab itu, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa penelitian adalah sebagai berikut :

H₀ : Dimensi *contact* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H₁ : Dimensi *contact* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

3.3.7 Rekomendasi

Rekomendasi merupakan keluaran yang akan dihasilkan dari penelitian. Hasil penelitian dapat menjadi rekomendasi serta acuan bagi *digilibrary* IT Telkom Purwokerto dalam meningkatkan kualitas layanan.

3.3.8 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran sebagai subbab akan memberikan ringkasan singkat terkait penelitian yang sudah dilakukan pada *digilibrary* ITTP. Kesimpulan dapat memberikan kemudahan untuk mengetahui apa saja hasil dari penelitian. Selain saran, perbaikan kepada *digilibrary* juga disampaikan.