

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diambil. Ciri-ciri penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif adalah :<sup>59</sup>

1. Sumber data bersifat ilmiah, artinya sehari-hari yang ada di masyarakat.
2. Penelitian sendiri merupakan instrument yang paling penting diadakan pengumpulan data dan penginterpretasikan data.
3. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, artinya mencatat secara teliti segala gejala (fenomena) yang dilihat dan didengar serta dibaca (via wawancara) atau bukan, catatan lapangan foto, *video tape*, dokumen pribadi, catatan atau mendukumen resmi atau bukan dan lain-lain dan penelitian harus membanding-bandingkan, mengkombinasikan dan menarik kesimpulan.
4. Penelitian harus dilakukan untuk memahami bentuk-bentuk tertentu (*shaping*) atau kasus (studi kasus).

Penelitian ini memusatkan pada strategi promosi melalui media sosial *Whatsapp* dan *BBM* dalam meningkatkan loyalitas konsumen di Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri di Jl. Soekarno Hatta No. 51 Tepus, Kediri.

---

<sup>59</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup), 52

Penelitian ini berusaha mempelajari suatu ilmu dalam prakteknya, melakukan analisa untuk mengetahuinya

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis yaitu penelitian yang berusaha menerangkan, menggambarkan peristiwa yang terjadi pada subjek penelitian pada masa sekarang kemudian dijelaskan, dianalisa dan disajikan sedemikian rupa sehingga gambaran yang sistematis.<sup>60</sup> Tujuannya adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Lingkup fokus pembahasannya pada strategi promosi melalui media sosial *Whatsapp* dan *BBM* dalam meningkatkan loyalitas konsumen di rumah makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, kelompok atau gejala-gejala tertentu. Pengertian pengujian secara rinci terhadap satu latar, satu objek, satu tempat penyimpanan atau satu peristiwa tertentu. Sedangkan jika ditinjau dari wilayahnya, maka penelitian studi kasus hanya meliputi daerah (subjek yang sangat sempit) yang ditinjau dari penelitian studi kasus lebih mendalam.<sup>61</sup>

## **B. Kehadiran Peneliti**

Sesuai dengan penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, kehadiran peneliti dilapangan adalah penting dan sangat diperlukan secara optimal. Peneliti

---

<sup>60</sup> Ibid, 53

<sup>61</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 120

merupakan instrumen kunci dalam menangkap makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data<sup>62</sup>, analisis, penafsiran data dan pada akhirnya sebagai pelopor hasil penelitian. Dengan demikian peneliti dapat memperoleh informasi apa saja yang dibutuhkan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri, Jl. Soekarno Hatta No. 51 Tepus, Kota Kediri. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan pertimbangan karena rumah makan ini merupakan salah satu rumah makan yang memiliki ciri khas, dengan masakan yang berasal dari daerah Surabaya dan telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari tahun 2012 sampai sekarang. Selain itu rumah makan yang sangat strategis berada ditengah-tengah kabupaten Kediri yang menjadi kelebihan Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri, selain itu sangat dekat dengan aktifitas perkantoran, kampus, tempat wisata sehingga tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan untuk mempermudah transaksi promosi.

### **D. Sumber Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan, seperti dokumen dan lain-lain.<sup>63</sup> Sumber data ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa catatan tertulis / wawancara. Dalam penelitian ini diperoleh dari orang-orang yang

---

<sup>62</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000), 121

<sup>63</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 114

terlibat langsung sebagai narasumber penelitian.<sup>64</sup> Diantaranya dengan manajemen Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri serta para konsumen.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam buku dan dokumen. Dokumentasi yang diambil peneliti diantaranya adalah sejarah, struktur organisasi dan data penjualan rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang diperlukan secara sistematis dengan prosedur berstandar. Yang mempunyai tujuan mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti dan mengetahui haruslah dicapai dengan menggunakan metode atau cara-cara yang efisien dan akurat.<sup>65</sup> Agar dalam penelitian ini dapat diperoleh data yang relevan dilapangan dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab permasalahan yang diteliti, maka peneliti dalam mengumpulkan data menggunakan:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi.<sup>66</sup> Dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melaksanakan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara semu wicara atau

---

<sup>64</sup>Saefudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2004), 19

<sup>65</sup>Ibid, 10

<sup>66</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 121

menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh).<sup>67</sup> Metode ini menggunakan pengumpulan data dengan melaksanakan percakapan langsung dengan pimpinan, karyawan dan konsumen. Adapun wawancara dalam penelitian ini untuk memperoleh data-data tentang :

- a) Praktek strategi promosi yang dilakukan Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri melalui media sosial *Whatsapp* dan *BBM*.
- b) Kendala-kendala dalam menerapkan strategi promosi yang dilakukan Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri melalui media sosial *Whatsapp* dan *BBM*.

## 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan. Metode pengumpulan data atau menjaring data dengan melaksanakan pengamatan terhadap subjek dan objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis. Metode ini menggunakan pengumpulan data dengan cara berusaha mencari data langsung pada sumber-sumber terkait, misalnya pimpinan, karyawan dan konsumen.

Pengumpulan data dengan melibatkan diri secara langsung dengan fenomena yang sedang diteliti. Penulis melakukan observasi mulai bulan September 2015.

Adapun beberapa langkah taktis yang dapat digunakan dalam penelitian dengan teknik observasi adalah :

- a) Mengamati strategi promosi melalui media sosial *whatsapp* dan *bbm* kepada

---

<sup>67</sup> Rianto Adi, *Metodologi Sosial dan Hukum*, 72

para konsumen.

b) Mengamati kendala-kendala dalam menerapkan strategi promosi melalui media sosial *Whatsapp* dan *BBM* kepada para konsumen.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan pada laporan keterangan pihak objek yang diteliti dan keterangan dokumen lainnya yang terkait dengan masalah penelitian. Teknik ini dibutuhkan untuk mengumpulkan pola-pola interaksi dalam media sosial *Whatsapp* dan *BBM* antara konsumen dengan admin pemasaran media sosial tersebut. Nantinya dari pendokumentasian ini akan dilihat pola-pola yang sama mendukung hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

## **F. Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan faktual dengan melalui tiga jalur, yaitu:<sup>68</sup>

### 1. Reduksi Data

Pada langkah reduksi data yang dilakukan peneliti adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan topiknya. Oleh karena itu, jika dalam melakukan penelitian menemukan sesuatu yang terlihat aneh, asing, tidak dikenal dan belum

---

<sup>68</sup> Ibid

memiliki pola, justru inilah yang harus dijadikan perhatian dalam melakukan reduksi data.<sup>69</sup>

Langkah yang pertama peneliti dilakukan dengan membuat surat izin penelitian, untuk mempermudah dalam menggali data dan informasi di Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo Cabang Kediri, data berupa wawancara dideskripsikan menjadi sebuah gagasan atau pernyataan dengan bahasa tulis, data yang berupa dokumentasi diperoleh dari Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo Cabang Kediri untuk menambah bahan kajian dicari di perpustakaan.

## 2. Paparan Data

Proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif, serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola yang bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>70</sup>

Setelah proses data secara utuh dengan berbagai unsur-unsur penelitian, kemudian agar data tersebut dapat menjawab fokus bahasan. Sedangkan data yang tidak relevan, disisihkan dan tidak disertakan dalam materi kajian skripsi. Untuk itu pentingnya paparan data selain untuk memberikan gambaran kepada pembaca juga sebagai hasil dari wawancara dan observasi di Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri.

---

<sup>69</sup>Nasution, *Metodologi Research*, 143

<sup>70</sup>Ibid

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir yang diambil peneliti dalam menganalisa data terus menerus, baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan dapat dibuat longgar dan terbuka kemudian meningkat menjadi rinci dan mengakar pada pokok temuan.<sup>71</sup>

Tahap penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir peneliti setelah paparan data yang utuh diverifikasi menjadi data yang valid dan temuan-temuan dalam penelitian dianalisa dengan konkrit, maka hasil penelitian tersebut dikelola dalam bentuk kesimpulan akhir hasil penelitian bagaimana strategi promosi melalui media sosial *Whatsapp* dan *BBM* dalam meningkatkan loyalitas konsumen di Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri.

### G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan data kepercayaan. Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang hasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam latar penelitian. Untuk menetapkan kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

#### 1. Triangulasi

Triangulasi yaitu data yang diperoleh karena dibandingkan, diuji dan diseleksi keabsahannya. Pertama menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan perolehan data pada teknik yang berbeda dalam fenomena

---

<sup>71</sup>Noeng Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 104

yang sama. Kedua menggunakan triangulasi metode, yaitu menggunakan perolehan data dari teknis data yang sama dengan sumber yang berbeda.

Peneliti juga melakukan pengecekan kredibilitas data dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber yaitu pengelola, karyawan dan konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Suroboyo cabang Kediri.

## 2. Ketekunan Pengamatan

Peneliti berupaya melibatkan sebagian informasi atau responden untuk mengkonfirmasi data serta interpretasi yang diperoleh, dikomunikasikan dan didiskusikan kembali kepada sumber yang telah menjadi informasi guna memperoleh pengabsahan, ketepatan, dan keobjektifan data tersebut.

## 3. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan maksudnya data yang berhasil dikumpulkan peneliti dan didiskusikan dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam rangka memelihara kredibilitas data.

## **H. Tahap-tahap Penelitian**

1. Tahap sebelum ke lapangan, menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi fokus penelitian pada pembimbing dan menghubungi lokasi penelitian dan mengurus ijin penelitian.
2. Tahap pekerjaan lapangan, meliputi kegiatan pengumpulan data atau informasi terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data.
3. Tahap analisis data, meliputi analisis, penafsiran, pengecekan keabsahan data, dan mmeberi makna.

4. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing dan perbaikan hasil konsultasi penelitian.