

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni penelitian yang hasil datanya berupa data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari objek dan perilaku yang diamati. Penelitian dengan pendekatan kualitatif bertujuan guna memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Misal perilaku, motivasi, tindakan, persepsi, serta lainnya. Menurut Erickson penelitian kualitatif ditujukan guna menggali dan menjabarkan secara naratif fenomena yang ditemukan serta dampaknya tindakan yang dilaksanakan pada kehidupan mereka. Penelitian kualitatif tidak memakai statistika, namun dengan cara menghimpun data, analisis, lalu dilakukan penginterpretasian.⁵⁶ Pada penelitian ini penggunaan pendekatan kualitatif adalah guna mencocokkan antara realita yang ada pada Gubuk *Laundry* dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian yang dilakukan bertujuan guna mengetahui penerapan *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada Gubuk *Laundry*.

B. Kehadiran Peneliti

Proses penghimpunan data dalam penelitian kualitatif sangat bergantung pada peneliti itu sendiri. Tentunya kehadiran peneliti dalam penelitian sangatlah penting, oleh sebab itu peneliti menjadi instrumen utama dalam penelitian kualitatif.

⁵⁶Albi Anggito Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 7.

Peran peneliti sebagai seorang partisipan pasif yang melakukan pengawasan langsung serta mengobservasi objek penelitiannya. Hal tersebut dilakukan guna mendapatkan temuan penelitian yang dapat dibuktikan validasinya serta sesuai dengan realita di lapangan. Peneliti menuju lokasi penelitian yaitu Gubuk *Laundry* Blabak Kota Kediri untuk melakukan penelitian secara langsung. Peneliti sendiri yang mewawancarai pihak-pihak terkait dalam penelitian yaitu pemilik usaha *laundry* dan pelanggan, melakukan observasi dan analisis data.

C. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian termasuk hal yang terpenting dalam sebuah penelitian, tempat penelitian inilah yang menjadi tempat untuk memperoleh data yang kemudian diolah menjadi informasi. Lokasi penelitian ini berada di Gubuk *Laundry* Ruko Pagut Jl. Raya Pagut Kel. Blabak, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64135. Responden/narasumber utama dalam penelitian ini adalah *owner* dari Gubuk *Laundry* yaitu Bapak Alfian Nasrulloh dan Ibu Reni Diyati serta beberapa pelanggan dari Gubuk *Laundry*, selain itu peneliti juga melakukan observasi dengan metode partisipasi terhadap *laundry* pesaing yang ada di wilayah Pagut yakni Putra *Laundry* dan Mbak Sus *Laundry* yang bisa memenuhi kebutuhan informasi penelitian yang penulis butuhkan.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer termasuk data yang bersumber dari narasumber utama. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari hasil observasi dan wawancara. Melalui data ini penulis dapat memiliki gambaran umum mengenai UMKM Gubuk *Laundry* Kota Kediri dan penerapan *service excellent* yang digunakan oleh Gubuk *Laundry*. Data primer diperoleh dengan mewawancarai Bapak Alfian Nasruloh dan Ibu Reni Diyati selaku pemilik Gubuk *Laundry*, Kamalina selaku karyawan Gubuk *Laundry*, dan beberapa pelanggan setia Gubuk *Laundry*. Sedangkan data yang didapatkan dari hasil observasi dan dokumentasi adalah data pelanggan setia dan data tarif layanan pada Gubuk *Laundry*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberi data pada peneliti, seperti melalui penelitian lainnya dan dokumen. Sumber data sekunder tidak dapat dikumpulkan secara langsung, namun melalui berbagai sumber seperti buku, jurnal, maupun website yang berhubungan dengan tema penelitian yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari *google maps* Gubuk *Laundry* Kediri serta buku, jurnal serta referensi lainnya yang relevan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik penghimpunan data dengan melaksanakan tanya jawab secara langsung dan terstruktur dengan narasumber. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan sejumlah informasi secara mendalam dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan pedoman wawancara yang sudah dirumuskan. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik Gubuk *Laundry* yaitu Bapak Alfian Nasrulloh dan Ibu Reni Diyati, dan juga karyawan dari Gubuk *Laundry* untuk memperoleh informasi dan data mengenai penerapan *service excellent* yang dilakukan Gubuk *Laundry* Kediri, peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan 11 pelanggan yang termasuk dalam kategori loyal pada Gubuk *Laundry* untuk mendapatkan informasi dan data mengenai peran *service excellent* dalam mempertahankan kesetiaan pelanggan pada Gubuk *Laundry* Kediri. Pemilihan informan-informan tersebut dikarenakan informan-informan tersebut dapat mewakili, menjawab dan membantu peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan mengenai penerapan *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada Gubuk *Laundry* Kediri

2. Observasi

Metode observasi dilaksanakan melalui cara pengamatan langsung oleh penulis terhadap apa yang dilihatnya, didengarnya dan dirasanya selama melakukan observasi di lapangan. Tujuan utama observasi adalah untuk memperhatikan detail fenomena pada objek penelitian dan dilakukan pencatatan

dengan terstruktur yang berhubungan dengan fenomena. Peneliti melakukan metode observasi partisipasi dan non partisipasi. Metode observasi partisipasi adalah metode pengumpul data yang mana peneliti berpura-pura atau berperan aktif seperti responden, sedangkan pada metode observasi non-partisipasi peneliti tidak perlu berpura-pura sebagai responden.⁵⁷ Metode observasi non partisipasi dilakukan di Gubuk *Laundry* untuk mengetahui kondisi kerja di *Gubuk Laundry* dan juga melakukan pencatatan serta pengamatan pada semua hal yang memiliki kaitan dengan penerapan *service excellent* yang digunakan. Peneliti juga melakukan metode observasi partisipasi di lokasi *laundry* pesaing yaitu Mbak Sus *Laundry* dan Putra *Laundry* dengan berpura-pura menjadi pelanggan agar memperoleh data pembandingan yang lebih lengkap dan konkret.

3. Dokumentasi

Disamping metode wawancara dan observasi, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi dalam menghimpun data. Metode dokumentasi adalah kegiatan menghimpun data secara terstruktur dan relevan melalui berbagai catatan, nota-nota, dan lainnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Data yang didapatkan diantaranya adalah transkrip buku, foto atau arsip yang berhubungan dengan keadaan lapangan. Pada penelitian ini, dokumentasi yang peneliti peroleh berupa foto kondisi kerja di Gubuk *Laundry*, transkrip wawancara, dan informasi lokasi Gubuk *Laundry* dari *Google Maps*.

⁵⁷ Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika* (Surabaya: Tim ee-Book Airlangga University Press, 2019), 56–57.

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yakni analisis deskriptif yang hasil datanya diwujudkan dalam uraian ataupun laporan yang bentuknya deskriptif serta tidak berbentuk angka. Metode ini memiliki tujuan guna membuat deskripsi dan mengurai sebuah kejadian dengan akurat dan sistematis tentang faktor serta sifat sebuah hubungan diantara kejadian yang diamati, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data tentang Penerapan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

1. Reduksi Data

Mereduksi data termasuk aktivitas perangkuman data hasil observasi, memilah hal yang penting dan utama agar sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data dilakukan untuk menentukan berbagai hal pokok, merangkum, memfokuskan pada hal yang penting, dan mencari pola serta tema yang tepat. Data-data yang direduksi ini akan memberikan gambaran-gambaran yang lebih jelas dan terfokus. Dalam hal ini reduksi data yang peneliti lakukan adalah mereduksi data yang berkaitan dengan penerapan *service excellent* yang dilakukan Gubuk *Laundry* serta peran *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya dan membuang data-data yang tidak memiliki korelasi dengan fokus penelitian tersebut.

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya sesudah mereduksi data adalah penyajian data. Penyajian data berguna untuk mendeskripsikan kasus dan sebagai bahan acuan mengambil tindakan selanjutnya berdasarkan pemahaman dan analisis data. Adapun yang dipakai untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah berupa teks yang bersifat naratif, matriks, grafik, jaringan, bagan, dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti menggunakan penyajian data dalam bentuk naratif dan tabel. Penyajian dalam bentuk naratif berisi tentang penerapan penerapan *service excellent* yang dilakukan Gubuk *Laundry* serta peran *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya. Sedangkan dalam bentuk tabel berisi data tarif layanan Gubuk *Laundry*, data karyawan dan pelanggan Gubuk *Laundry*.

3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau justru gelap sehingga dapat menjadi jelas dan memiliki hubungan kausal atau interaktif, hipotesis dan teori setelah diteliti. Kesimpulan mungkin juga dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, meski bisa juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bisa bersifat sementara dan bisa berkembang.⁵⁸

⁵⁸*Ibid. Metodologi Penelitian Kualitatif*, 5 ed. (Bandung: Alfabeta, 2013), 219–20.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Beberapa cara meningkatkan kredibilitas data dalam penelitian kualitatif, yaitu :

1. Kehadiran peneliti

Kehadiran peneliti begitu memiliki pengaruh pada proses penelitian, penghimpunan data, serta hal tersebut tidak dapat dilaksanakan dalam waktu singkat. Hasil penelitian kurang bisa dipercaya jika penulis hanya datang satu kali ke lapangan. Peneliti perlu memiliki perlu banyak waktu dalam keikutsertaan pada penelitian. Hal ini dengan maksud agar dapat menciptakan tingkat kepercayaannya narasumber pada penelitian yang sedang dilaksanakan. Pada penelitian ini, penulis melakukan 16 kali observasi ke lokasi Gubuk *Laundry* dan rumah pelanggan Gubuk *Laundry* demi mendapatkan data yang tepat dan akurat.

2. Ketekunan dalam pengamatan

Ketekunan menampilkan kegigihannya penulis dalam melakukan pengejaran pada data yang telah didapatkan agar dapat dilakukan pendalaman lagi serta yang belum ada terus dilakukan upaya untuk keberadaannya. Penulis melakukan telaah dan dengan cermat membaca data yang diperoleh dari pengamatan di lapangan, sehingga bisa mengetahui kekurangannya dan kesalahannya. Penulis juga mencari dan membaca berbagai macam referensi literatur mengenai *service excellent* dan loyalitas konsumen.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik validasi data dengan menggunakan sesuatu yang diluar data untuk memverifikasi atau membandingkan data yang diperoleh. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan jenis triangulasi sumber data. Peneliti mengecek kredibilitasnya data dengan membandingkan data yang diperoleh dengan berbagai sumber yaitu data wawancara bersama kedua pemilik Gubuk *Laundry* dan karyawan untuk kemudian dibandingkan dengan data wawancara bersama beberapa pelanggan setia untuk dilihat persamaan dan perbedaannya. *Triangulasi* dilakukan jika data dan informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.⁵⁹

⁵⁹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 67.