

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk analisis deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu kerangka atau program yang menggambarkan secara umum langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh peneliti mulai dari perumusan pertanyaan penelitian hingga analisis data hingga mencapai kesimpulan akhir.<sup>1</sup>

Sementara itu, penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran, menjelaskan konsep atau gejala, serta memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan subjek penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus, di mana penelitian ini melibatkan pengumpulan data mengenai pribadi subjek dari kondisi masa lalu, sekarang, dan lingkungan sekitarnya. Penelitian ini akan dilakukan dengan pemahaman mendalam terhadap subjek atau objek penelitian.<sup>2</sup>

Peneliti akan melakukan pendekatan yang lebih mendalam terhadap topik strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di *Dopota Cafe and Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto ditinjau dari Etika Bisnis Islam, yang tidak dapat diakomodasi dengan metode

---

<sup>1</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 72.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2014), 347-348.

statistik. Peneliti secara aktif terlibat dalam pengumpulan data lapangan untuk memahami teori dan praktik yang muncul di masyarakat, menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan tentang perbedaan antara teori dan praktik dalam konteks yang sedang diteliti.

### **B. Kehadiran Peneliti**

Seluruh langkah dan tahap pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri sebagai instrumen utama dalam penelitian ini. Penelitian dilaksanakan di dalam konteks lingkungan ilmiah yang memerlukan kehadiran peneliti secara langsung. Oleh karena itu, peneliti melakukan observasi dengan mengunjungi subjek penelitian atau informan, serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan untuk penelitian ini.

### **C. Lokasi Penelitian**

Ditinjau dari aspek lokasi, jenis penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (*field research*). Data yang dihimpun bersifat deskriptif dan tidak berupa angka-angka, karena metode yang digunakan adalah kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah di Dopota *Cafe and Donuts* Kabupaten Mojokerto. Lebih tepatnya berada di Jl. Pendidikam Ngudikidul RT.06/RW.04, Ngudi, Gempolkerep, Kecamatan Gedeg, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61351 yang merupakan cabang pertama di Kabupaten Mojokerto.

### **D. Data dan Sumber Data**

Data dapat dikelompokkan berdasarkan metode pengumpulannya. Berdasarkan metode ini, data terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

### 1. Sumber Data Primer

Data primer yakni data yang diperoleh dari sumber pertama, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti sendiri seperti hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner.<sup>3</sup> Hasil dari wawancara dan pengamatan secara langsung ini dengan instrumen kuncinya yaitu pelanggan di *Dopota Cafe and Donuts* Mojokerto.

### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada data yang diperoleh dari sumber kedua.<sup>4</sup> Menurut Sugiyono, data sekunder merujuk pada sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti atau yang mengumpulkan data. Sebagai contoh, data tersebut bisa berasal dari individu lain atau dokumen tertentu. Data sekunder memiliki peran yang mendukung keperluan data primer. Dalam konteks penelitian ini, sumber data sekunder merujuk pada literatur seperti buku, jurnal, dan ebook.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik ini merujuk pada strategi yang digunakan oleh peneliti untuk menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi, keterangan, fakta, dan data yang dapat dipercaya.

Mencapai tujuan ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2017), 22-23.

<sup>4</sup>Ibid., 23.

<sup>5</sup>Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2017), 33.

### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses komunikasi lisan antara pewawancara dan responden dengan tujuan memperoleh informasi yang diperlukan.<sup>6</sup> Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan konsumen dan pihak *Dopota Cafe and Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto.

### 2. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan adalah metode pengumpulan data visual di mana pengamat secara langsung mengamati fenomena yang diamati dan menginterpretasikan hasil pengamatan tersebut dalam bentuk catatan.<sup>7</sup> Peneliti memakai teknik pengamatan langsung untuk amati strategi pelayanan di *Dopota Cafe and Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kab. Mojokerto.

### 3. Dokumentasi

Metode analisis dokumen melibatkan penganalisisan isi dokumen yang berkaitan dengan subjek penelitian. Ini mencakup pemeriksaan dan analisis teks dokumen seperti buku, jurnal, peraturan, laporan rapat, catatan harian, dan laporan kegiatan. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang telah ada dalam bentuk dokumen, seperti konsep teoritis terkait variabel yang diteliti, pencapaian akademik, catatan kinerja karyawan, volume penjualan, dan lain-lain. Hasil analisis dokumen merupakan data pendukung yang melengkapi data primer yang diperoleh melalui

---

<sup>6</sup>Ibid., 40.

<sup>7</sup>Ibid., 46.

wawancara dan observasi.<sup>8</sup> Metode analisis dokumen ini dilakukan dengan metode memeriksa dan menganalisis data dan laporan yang berkaitan dengan *Dopota Cafe and Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto.

## **F. Analisis Data**

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara berkelanjutan selama proses pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam periode waktu tertentu. Pendekatan yang digunakan dalam analisis data kualitatif adalah interaktif dan berkesinambungan hingga data dianggap jenuh. Analisis data ini meliputi tiga tahap utama: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.<sup>9</sup>

### **1. Reduksi Data**

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menghasilkan volume data yang besar. Oleh karena itu, diperlukan pencatatan yang teliti dan rinci. Reduksi data melibatkan proses penyusutan data, pemilihan inti dari data, fokus pada aspek yang relevan dan penting, serta pengidentifikasian tema dan pola yang muncul. Hasil dari reduksi data akan memberikan pandangan yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam tahap pengumpulan data berikutnya atau pencarian data jika diperlukan.<sup>10</sup>

### **2. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data. Data yang telah diolah atau sudah diolah dapat disajikan dalam bentuk ringkasan

---

<sup>8</sup>Ibid., 50.

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2013), 246

<sup>10</sup>Ibid., 247.

naratif, grafik, hubungan antar kategori, diagram alur, dan lain sebagainya.<sup>11</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Adapun dalam sebuah penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dapat mengarah pada jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Namun, penarikan kesimpulan juga bisa bersifat dinamis, karena permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif dapat berkembang seiring dengan penelitian yang dilakukan di lapangan.<sup>12</sup>

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

### 1. Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti memiliki peran signifikan dalam pengumpulan data. Dalam konteks penelitian, perluasan keikutsertaan merujuk pada keterlibatan peneliti dalam bidang penelitian hingga mencapai tahap jenuh dalam pengumpulan data. Tujuan dari perpanjangan keikutsertaan adalah memungkinkan peneliti untuk terbuka terhadap berbagai pengaruh, seperti faktor kontekstual dan pengaruh timbal balik antara peneliti dan subjek penelitian yang pada akhirnya dapat memengaruhi fenomena yang sedang diteliti.<sup>13</sup>

### 2. Meningkatkan Ketekunan Dalam Pengamatan

Ketekunan dalam pengamatan mengacu pada upaya untuk mencari

---

<sup>11</sup>Ibid., 249.

<sup>12</sup>Ibid., 252-253.

<sup>13</sup>Djam'an Satori, dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2013), 327.

interpretasi yang koheren melalui berbagai pendekatan dalam proses analisis yang berkelanjutan. Peneliti mencari informasi yang relevan, memahami apa yang memiliki dampak signifikan, dan mengabaikan yang tidak relevan. Tingkat keikutsertaan memberikan cakupan informasi, sementara ketekunan pengamatan memberikan kedalaman pemahaman. Ini membutuhkan pengamatan cermat dan terus-menerus terhadap faktor-faktor yang penting, serta kemampuan peneliti untuk mendeskripsikan proses penemuan dan analisis secara rinci.<sup>14</sup>

### 3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sumber atau pendekatan lain di luar data tersebut. Tujuannya adalah untuk memverifikasi atau membandingkan data dengan sumber atau pendekatan lain. Salah satu teknik triangulasi yang umum digunakan adalah memeriksa data melalui sumber yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap dan akurat.<sup>15</sup>

## H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam proses penelitian, terdapat serangkaian tahap-tahap yang harus dilalui, yaitu sebagai berikut:

### 1. Tahap Sebelum ke Lapangan

Tahap ini melibatkan penentuan fokus penelitian serta penghubung dengan pemilik *Dopota Cafe and Donuts*. Selain itu, peneliti juga menyiapkan semua persyaratan yang diperlukan untuk penelitian. Setelah

---

<sup>14</sup>Ibid., 329.

<sup>15</sup>Ibid., 330.

itu, peneliti menyusun proposal penelitian yang akan menjadi panduan dalam pelaksanaan penelitian.

## 2. Tahap di Lapangan

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data terkait fokus penelitian. Peneliti mendekati pemilik *Dopota Cafe and Donuts* untuk meminta izin melakukan penelitian di tempat tersebut dan mengumpulkan data yang dibutuhkan.

## 3. Tahap Analisa

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis data, memeriksa keabsahan data, dan berusaha memahami makna dari informasi yang telah terkumpul.

## 4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap terakhir melibatkan penulisan laporan hasil penelitian. Peneliti menyusun laporan berdasarkan hasil analisis dan temuan yang telah didapatkan selama penelitian. Laporan ini akan dievaluasi oleh dosen pembimbing dan direvisi sesuai dengan masukan yang diberikan sebelum akhirnya disempurnakan.