

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif, yakni prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Dimana menurut pendapat sugiono penelitian kualitatif ialah suatu penelitian yang digunakan guna menggambarkan fenomena, peristiwa, kegiatan sosial, persepsi serta perlakuan individu ataupun kelompok.²⁸ Menurut Salim dan Haidir, penelitian kualitatif mempunyai sifat deskriptif analitik, dimana data yang diperoleh bisa berupa hasil dari pengamatan maupun obsevasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil dari analisis data berbentuk pemaparan tentang situasi yang ada serta disuguhkan dalam bentuk naratif.²⁹

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara sebagai salah satu teknik utamanya, yang mana dalam hal ini peneliti mewawancarai *owner* dari *Fresh Cafe*, barista serta beberapa pelanggan. Adapun pemilihan metode ini didasarkan pada keinginan untuk memahami secara mendalam mengenai pelayanan prima yang diterapkan oleh *owner Fresh Cafe* dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

²⁸ Sugiyono, *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 213.

²⁹ Salim dan Haidir, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019), 29.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti merupakan sesuatu yang penting dalam penelitian kualitatif, hal ini disebabkan peneliti merupakan instrument utama dalam proses pengumpulan data di lapangan.³⁰ Peneliti berkunjung langsung ke lokasi penelitian yakni di *Fresh Café* Kabupaten Kediri. Kehadiran peneliti diperlukan guna memperoleh serta mengumpulkan data yang lengkap dan utuh, oleh karena itu peneliti datang ke *Fresh Café* guna melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi di lapangan.

C. Lokasi Penelitian

Menurut Hary Yuswandi dalam bukunya memaparkan bahwa penentuan lokasi penelitian dilandasi oleh pertimbangan teknis operasional. Maka dari itu, lokasi penelitian berlandaskan pada kemungkinan bisa atau tidaknya untuk peneliti masuk dan meneliti lebih jauh dengan penelitian yang dilakukan.³¹ Penelitian ini berlokasi pada *coffeeshop* yang bernama “*Fresh Cafe*” yang beralamat di Jl. Raya Wates – Kediri No. 03, Kecamatan Wates, Kabupaten Kediri.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti guna memperoleh jawaban terkait masalah atau tujuan peneliti yang akan dikaji dalam penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data

³⁰ Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus* (Sukabumi: CV Jejak, 2017), 61.

³¹ Hary Yuswandi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 101.

berupa observasi ataupun survey.³² Data primer dari penelitian ini diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi di *Fresh Cafe* serta wawancara kepada *owner Fresh Cafe*, pegawai *Fresh Cafe* serta konsumen *Fresh Cafe*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang mana mencakup laporan-laporan, buku dan dokumen tertulis lainnya yang menggambarkan gagasan yang digunakan oleh orang lain. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari penelitian terdahulu, buku, serta jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan dan lain-lain.

E. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini, terdapat beberapa metode yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas yang sistematis terhadap gejala-gejala baik bersifat fisik maupun mental.³³ Data yang dikumpulkan selama observasi harus berbentuk deskriptif agar orang yang membacanya bisa mendapatkan pemahaman mengenai apa yang terjadi serta bagaimana hal tersebut bisa terjadi.

Metode observasi digunakan guna mendapatkan informasi yang berkenaan dengan permasalahan yang ada yakni mengenai strategi

³² Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2005), 168.

³³ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 22.

pelayanan guna mempertahankan loyalitas konsumen pada *coffeeshop Fresh Café*. Observasi digunakan dalam pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dikaji. Tidak hanya itu, metode observasi dipakai juga guna memahami secara langsung objek yang diteliti.

2. Wawancara

Sugiyono dalam bukunya memaparkan bahwa metode wawancara adalah tindakan yang digunakan seseorang guna mencapai tujuan tertentu, seperti mendapatkan respon melalui persuasi orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa para peneliti dan orang lain hasil penelitian dapat percaya bahwa hasil temuan peneliti bisa dipercaya.³⁴

Metode wawancara ini merupakan metode yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini data didapat dari narasumber secara langsung mengenai strategi pelayanan yang diterapkan oleh *owner* guna mempertahankan loyalitas pelanggan *Fresh Café*. Metode ini dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan informan. Dalam penelitian ini, peneliti akan memperoleh jawaban yang rinci serta jelas dari informan yang terdiri dari Trio Efendi selaku *owner Fresh Cafe*, Viona selaku kasir *Fresh Cafe*, Devin selaku *waiter Fresh Cafe*, Tegar selaku *barista Fresh Cafe*, serta pelanggan *Fresh Cafe* sebanyak 21 orang.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, cet ke 13, 2011), 225.

3. Dokumentasi

Menurut Albi Anggiti dan Johan Setiawan, dokumen adalah catatan kejadian yang terjadi di masa lampau dan dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan serta karya bentuk. Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi dijadikan sebagai pendukung dari metode observasi dan wawancara.³⁵ Dokumentasi bisa berbentuk foto, jurnal, majalah, buku yang sesuai dengan kebutuhan analisis.

Metode ini digunakan penulis guna menggali catatan-catatan tertulis maupun dokumen dari *Fresh Café* Kediri. Yakni untuk memperoleh data tentang jumlah pegawai, letak geografis tempat usaha sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

F. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman seperti yang dituliskan oleh Hardani dalam bukunya, menyatakan bahwa analisis data merupakan data yang dinyatakan dalam format kata-kata, data didapatkan dengan menggunakan pengamatan, wawancara serta rekaman suara, penulisan serta pencatatan.³⁶ Data kualitatif disusun ke dalam teks yang diperjelas. Analisis data dikelompokkan ke dalam tiga tahap kegiatan secara bersamaan, ketiga tahap itu ialah reduksi data, penyajian data serta mengambil kesimpulan dan verifikasi.

³⁵ Albi Anggiti dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 154-152.

³⁶ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 163.

1. Reduksi data

Reduksi data ialah sebuah bagian kegiatan analisis yang mana mengarahkan dan menggolongkan serta menghilangkan apa yang tidak perlu, agar kedepannya kesimpulan dapat diperoleh serta diverifikasi. Melalui reduksi data, maka data akan bisa disederhanakan serta diubah dengan seleksi yang ketat. Reduksi data bisa dilakukan melalui percakapan dengan mentor maupun orang yang ahli dibidangnya. Diskusi akan menyebabkan wawasan peneliti lebih terbuka. Dengan begitu, dapat mereduksi data yang mempunyai temuan dan pengembangan teori.³⁷

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan tindakan menyusun sekelompok informasi dalam bentuk terstruktur dengan bentuk uraian singkat yang memungkinkan untuk melakukan analisis, penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan yang tepat, yang mana hal tersebut nantinya akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi.³⁸

3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan dan verifikasi data ialah langkah akhir seorang peneliti dalam proses analisis data, baik itu selama pengumpulan data maupun setelahnya. Kegiatan ini digunakan guna menemukan arti yang dikumpulkan dengan menemukan korelasi, perbedaan dan persamaan.³⁹

³⁷ Ibid., 164-167.

³⁸ Ibid., 168.

³⁹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 124.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk meningkatkan kepercayaan dalam penelitian kualitatif dapat dilalui dengan berbagai cara, diantaranya:

1. Memperpanjang masa pengamatan, metode ini digunakan apabila terdapat sumber data yang dinilai kurang oleh peneliti. Metode ini juga ditujukan untuk menemukan informasi yang lebih akurat dalam pengamatannya.
2. Pengamatan yang berlanjut, hal ini peneliti lakukan guna memperoleh situasi yang relevan dengan fenomena saat ini, dan juga memfokuskan diri pada hal-hal tersebut secara khusus.
3. Triangulasi, triangulasi merupakan pengecekan kebenaran data yang diperoleh melalui suatu sumber kemudian dicocokkan dengan kebenaran dari sumber yang lain. Triangulasi dapat dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan data pengamatan, informasi umum dengan informasi pribadi serta hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Hal ini dilakukan guna mengetahui bahwa data yang diperoleh sudah sesuai dengan kenyataan dan kebenaran.⁴⁰

H. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap Persiapan atau Pendahuluan

Melihat fenomena yang sedang terjadi serta dapat dikonfirmasi secara nyata, dalam tahap awal atau tahap pendahuluan ini peneliti telah melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan loyalitas konsumen

⁴⁰ Mawardi, *Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 84.

pada *Fresh Café* yang mana ditunjukkan dengan data banyaknya konsumen pada *Fresh Café* selama satu tahun terakhir.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan beberapa metode yakni observasi, wawancara, serta dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Dalam tahap analisis data, peneliti melakukan penyusunan secara sistematis berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari penelitian.