

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Secara keseluruhan, metode penelitian ini merujuk pada kegiatan ilmiah yang terorganisir, terstruktur, dan memiliki tujuan baik secara praktis maupun teoritis. Menurut Sukmadinata penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok.¹ Fungsi dari penelitian ini juga untuk mencari penjelasan dan jawaban terhadap permasalahan serta memberikan alternatif berbagai kemungkinan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah.

Analisis penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian survei lapangan merupakan pendekatan yang fokus pada pengumpulan dan penggambaran data secara mendalam mengenai fenomena sosial yang terjadi di lapangan.² Metode yang diterapkan dalam penelitian mengenai "Peran Strategi Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi pada Pecel Punten Kecamatan Pesantren Kota Kediri)" juga merupakan metode

¹ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), 4

² Sujdarwo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), h.25

kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Mantra menjelaskan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata atau tulisan dari perilaku objek yang diamati.³ Pendekatan kualitatif mempelajari obyek secara langsung terhadap obyek secara langsung pada penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, teknik observasi yang dilakukan bersifat partisipasi dan wawancara secara mendalam.⁴ Pemilihan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini didasari oleh keinginan peneliti untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang situasi di lokasi penelitian.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti bertindak sebagai instrumen dan alat pengumpul informasi dan data. Peneliti berperan sebagai pengumpul data utama, kehadiran peneliti juga sangatlah penting dalam penelitian kualitatif karena adanya observasi secara langsung. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit karena peneliti merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis dan penafsir data yang pada akhirnya menjadi pelopor dari hasil penelitian yang telah dilakukan.⁵ Jadi peneliti lah yang menentukan

³ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28

⁴ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), 64

⁵ Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), 168

dalam mencari data terkait dengan kegiatan observasi dan pengamatan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Durian, Ketami, Kec. Pesantren, Kota Kediri. Lokasi penelitian adalah tempat dimana diadakan sebuah penelitian atau observasi dalam rangka memperoleh sebuah data yang akurat untuk sebuah penelitian.⁶ Lokasi penelitian ini dipilih karena peneliti telah melakukan pra riset di beberapa lokasi yang dijadikan tempat penelitian karena sesuai dengan rumusan masalah yang digunakan oleh peneliti. Lokasi penelitian yang sesuai dengan judul yang peneliti tulis layak untuk dijadikan tempat penelitian.

D. Sumber Data

Salah satu pertimbangan dalam memilih masalah penelitian adalah ketersediaan sumber data. Pentingnya data untuk memenuhi dan membantu segala permasalahan yang terkait dengan fokus penelitian.⁷ Berdasarkan sumbernya data penelitian dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 119

⁷ *Ibid*, 129

juga data data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.⁸ Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada atau peneliti sebagai tangan kedua.⁹ Data yang diperoleh biasanya berasal dari buku, jurnal, penelitian terdahulu dan referensi internet. Dalam memperoleh data sekunder pada penelitian ini dengan menggunakan penelitian terdahulu dan referensi internet mengenai informasi tentang pecel punten yang berlokasi di Jl. Durian, Ketami, Kec. Pesantren, Kota Kediri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada saat penelitian, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan informan yang bersangkutan, adanya pengumpulan data dengan wawancara guna memperoleh informasi langsung dari pemilik tempat makan, pegawai, serta lima konsumen yang berada di lokasi tersebut.

⁸ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 110

⁹ *Ibid.*, 111

2. Observasi

Observasi dilakukan guna mendapatkan informasi secara langsung. Sebagai peneliti datang langsung di lokasi dan mengamati bagaimana kondisi kegiatan berlangsung, tanpa ikut serta didalamnya. Dengan berada di lokasi juga peneliti lebih mudah mendapatkan informasi tambahan dan mungkin tidak terungkap ketika wawancara.¹⁰

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendukung teknik wawancara dan teknik observasi. Sehingga dapat memperkuat argumen peneliti dan data yang telah dikumpulkan. Dokumentasi dapat berupa foto, video atau audiovisual.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian kualitatif merupakan cara menginterpretasikan data yang ada, mengelompokkannya serta menyaring data menjadi satuan data yang nantinya disampaikan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan tiga model analisis dari Miles dan Huberman¹¹, yaitu:

¹⁰ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Gramedia, 2010), 112

¹¹ Miles Matthew B dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2014),

1. Data Reduksi

Pada tahap penelitian ini peneliti akan merangkum, menyaring data yang diperlukan, memfokuskan ke hal yang penting serta menyederhanakan informasi dari data yang tertulis di lapangan. Tahap reduksi data pada penelitian ini meliputi:

- a. Melakukan wawancara dengan pemilik pecel punten untuk mengetahui bagaimana peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan di lokasi.
- b. Memilih subyek untuk dijadikan informan.
- c. Melakukan observasi apakah pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- d. Melakukan wawancara mendalam dengan jenis wawancara semi struktur dengan pembeli pecel punten untuk mengetahui bagaimana respon pembeli terhadap suasana warung yang ada.
- e. Mencatat keseluruhan hasil wawancara.

2. Penyajian Data

Dalam proses penyajian data berupa ringkasan, grafik, hubungan antara penjual dan pembeli. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman yang ada, serta merencanakan kinerja seterusnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan atau validasi merupakan suatu kegiatan dimana dilakukan untuk menguji kebenaran dan kecocokan data. Dapat disimpulkan dalam menjawab pertanyaan yang dirumuskan pada awal penelitian, tetapi bisa terdapat kemungkinan perubahan meski tidak ditemukan bukti yang kuat. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan pada penelitian dan rumusan masalah masih awal dan dapat berkembang saat peneliti mempelajari objek tersebut.

G. Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan cara yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu data yang diperoleh. Keabsahan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik pengujian kepercayaan yang terdiri dari beberapa cara yaitu dalam meningkatkan ketekunan dan referensi.¹² Untuk memastikan hasil yang akurat dan objektif, peneliti akan menguji kredibilitas data untuk memverifikasi kesesuaian data dengan realitas. Peneliti menggunakan beberapa teknik kredibilitas diantaranya:

1. Meningkatkan Pengamatan

Melakukan pengamatan yang mendetail dan berkesinambungan.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 270

2. Triangulasi

Triangulasi dalam kredibilitas sebuah data ialah bagaimana cara pengecekan sebuah data dari segala sumber dengan berbagai cara dan metode.¹³ Diharapkan dengan menggunakan metode triangulasi ini dapat memperoleh data yang sama dari pemeriksaan berbagai metode pengumpulan data terhadap sumber yang sejenis. Pengumpulan data ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi

3. Memakai referensi pendukung

Dengan menggunakan cara ini juga dapat memperkuat data yang diperoleh. Alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif seperti buku, jurnal sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang ditemukan peneliti.¹⁴

H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, terdapat empat tahap yang perlu dilakukan. Tahap-tahap ini dapat dijabarkan, sebagai berikut:

1. Tahap pendahuluan

Pada tahap ini yang dilakukan peneliti adalah:

¹³ Ibid., 272

¹⁴ Sugeng Puji Leksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2016), 143

- a. Pengajuan judul proposal kepada jurusan, dalam hal ini jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan keguruan IAIN KEDIRI.
- b. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
- c. Melakukan kegiatan pustaka sesuai dengan judul penelitian.
- d. Menyusun Metodologi penelitian.
- e. Mengurus surat izin penelitian di akademik fakultas untuk diserahkan pada lokasi penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

- a. Melakukan wawancara kepada subyek penelitian dalam hal ini kepada pemilik, penjual di lokasi pecel punten kecamatan pesantren.
- b. Menggali data sebagai penunjang penelitian melalui dokumen yang diperlukan. Mengelola data yang diperoleh hasil penelitian dengan analisis yang telah ditetapkan.

3. Tahap Pelaporan Data

Menulis laporan merupakan tugas terakhir dari rangkaian penelitian. Pada tahap ini peneliti menyusun laporan hasil penelitian dengan format tulisan serta Bahasa yang mudah dipahami oleh pembaca.

4. Tahap Pelaporan Hasil Penelitian

Tahap yang terakhir dalam penelitian adalah pelaporan hasil penelitian. Data yang telah ada dikumpulkan, dianalisa dan dilakukan uji keabsahan data dapat dilaporkan hasilnya. Hasil penelitian terdiri dari: Konteks penelitian/ latar belakang, landasan teori, metodologi penelitian, pemaparan data, temuan penelitian, serta penarikan kesimpulan.