

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah urutan kerja yang harus dilakukan dalam melaksanakan penelitian, termasuk alat-alat apa yang dipergunakan untuk mengukur maupun mengumpulkan data serta bagaimana melakukan penelitian di lapangan²⁷. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Objek dari penelitian kualitatif adalah manusia atau segala sesuatu yang dipengaruhi manusia²⁸. Objek tersebut diteliti dalam kondisi sebagaimana adanya atau dalam keadaan sewajarnya atau secara naturalistik (*natural setting*). Data yang didapatkan dalam penelitian kualitatif berupa catatan berisi tentang perilaku dan keadaan individu secara keseluruhan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan metode pengumpulan sebanyak mungkin fakta detail secara mendalam mengenai suatu masalah atau gejala guna mendapat pengertian tentang sebanyak mungkin sifat masalah atau gejala yang ada²⁹. Menurut pendapat lain yang disampaikan Boglan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, perilaku yang dapat diamati, tulisan dan lisan dari orang lain.

²⁷Nazir, M. *Metode Penelitian*.(Jakarta: Graha Indonesia. 1998) h.32

²⁸Nawawi, H. *Metode Penelitian Sosial*.(Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 1993) h.23

²⁹ Suyono, A. *Kamus Antropologi*. (Jakarta: Akademika Pressindo. 1985) h.12

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara menjelaskan dalam bentuk kata-kata serta bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiahnya dan memanfaatkan berbagai metode alamiah³⁰. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang dimiliki³¹.

Pada penelitian kualitatif karena permasalahan yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial secara mendalam. Kaitannya dengan teori, maka penelitian kuantitatif berifat menguji hipotesis atau teori sedangkan kualitatif bersifat menemukan teori³².

2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, hal ini seperti yang dikatakan Moleong bahwa dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.³⁴Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat

³⁰ Meleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2011) h.42

³¹ Nazir, M. *Metode Penelitian*. (Jakarta: Graha Indonesia. 1998) h. 73

³² Sugiyono. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2008) h. 71

³⁴ *Ibid.*, h. 87

pengumpul data. Karena itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan.

Peneliti melakukan penelitian secara langsung kepada Staff admin dan marketing ataupun pemimpin ID Express Ngasem Kediri untuk mendapatkan data mengenai bagaimana ID Express Ngasem Kediri dalam memberikan kualitas pelayanannya supaya bisa meningkatkan kepuasannya pelanggan.

3. Lokasi Penelitian

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian. Untuk itu pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Tepatnya di ID Express Kediri Ngasem di Gg. Industri kelurahan Gogorante kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri Jawa Timur.

4. Sumber Data Primer Dan Sekunder

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan³⁵. Sumber data meliputi dua jenis yaitu : Sumber ata yang dipakai di penelitian ini yakni:³⁶

³⁵Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Airlangga University Prees, 2001), Hal 129

³⁶Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, t.t.), 68.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yakni sumber data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yang nantinya akan diamati lalu dicatat kedalam bentuk aslinya, jadi nantinya bisa dipakai menjadi bahan utama penelitian. Adapun pada penelitian ini sumber data primernya didapatkan dari hasil wawancara kepada manajer, karyawan, dan para konsumen ID Express TH Ngasem Kediri.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder termasuk data yang perolehannya dari sumber lainnya atau bukan dari sumber utama (primer). Adapun untuk penelitian ini memakai berbagai dokumen, catatan, foto, serta hal-hal mengenai ID Express TH Ngasem Kediri berupa sejarah berdirinya, profil usahanya, lokasi usahanya, struktur organisasinya, logonya, visinya, produknya serta laporan pemasarannya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.³⁷ Secara metodologis dikenal beberapa macam teknik pengumpulan data, diantaranya. :

³⁷Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 57.

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.³⁸ Wawancara dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan memanfaatkan informasi kepada manajer, karyawan dan para konsumen ID Express TH Ngasem Kediri.

b. Observasi

Observasi merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif untuk merangkai aktivitas dengan cara mengamati objek dan dilakukan secara tertata oleh peneliti di berbagai unsur terlibat pada objek penelitian secara langsung.³⁹ Sehingga pada penelitian ini peneliti mengunjungi lokasi penelitian guna melakukan pengamatan seluruh aktivitas ID Express TH Ngasem Kediri mulai dari mengelola paket dari gudang ke gudang, mengelola paket yang masuk di gudang, serta mengirimkan paket ke para konsumen. Jadi dengan memakai metode observasi maka peneliti ikut berpartisipasi dalam aktivitasnya orang yang sedang dilakukan pengamatan.

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 183.

³⁹Hadari Nawawi and M. Martini, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1992), 74.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menjadi metode untuk mengumpulkan data dengan cara melihat kumpulan dokumen seperti laporan, buku, berbagai catatan dan sebagainya yang telah tersedia kemudian dicatat.⁴⁰ Dengan penggunaan metode ini harapan peneliti dapat menjadi tambahan informasi dari wawancara dan observasi mengenai analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasannya konsumen.

6. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data mejadi bagian dari tahap yang penting untuk dilaksanakan, karena perolehan data yang dihasilkan dari penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁴¹ Berikut ini beberapa teknik untuk mengecek keabsahan data yaitu:⁴²

a. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dilaksanakan dalam penelitian ini supaya peneliti bisa memeriksa apakah data yang diperoleh telah cocok dengan kenyataan atau belum. Dalam perihal ini, peneliti menelaah kembali dan membaca dengan cermat data pemasarannya terdahulu. Jadi bisa diketahui kekurangannya.

b. Perpanjangan Pengamatan

Data yang berhasil ditemukan oleh peneliti yang kemudian data tersebut akan diperiksa dengan berbagai pihak yang berkompeten. Jadi peneliti bisa uji kebenarannya informasi yang diperkenalkan distorsi

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 240.

⁴¹Ibid., 270.

⁴²Sudaryono, *Metode Penelitian* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 43–45.

baik dari dirinya sendiri ataupun responnya dalam pembangunan kepercayaan.

c. Triangulasi

Triangulasi ialah proses untuk memperoleh data informasi dari berbagai pihak yang dianggap bisa menjawab berbagai pertanyaan peneliti dan dikumpulkan lagi seterusnya sampai penelitian berakhir. Dalam penelitian ini, triangulasi yang dipakai yakni triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data yakni proses pengecekan data yang didapatkan dari berbagai macam sumber yang berbeda memakai persamaan metode. Jadi perbandingan yang didapatkan akan hasilkan kesimpulan mengenai topiknya penelitian

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yakni proses melacak dan merangkai data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan, serta sumber data lainnya dengan sistematis. Sehingga dapat dengan mudah dipahami setelah itu temuan yang didapatkan dapat diinformasikan ke orang lainnya.⁴³ Adapun berbagai tahap di penelitian ini dalam analisis data yaitu.⁴⁴

a. Reduksi Data

Mereduksi data termasuk aktivitas perangkuman serta pemilihan berbagai hal pokok lalu difokuskan pada berbagai hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Dalam mereduksi data penelitian ini melalui cara penelaahan seluruh data yang terkumpul di lapangan yaitu mengenai

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), p. 244.

⁴⁴Neong Muhanjir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Surasin, 2010), p. 142-143.

bagaimana kualitas pelayanannya ID Express TH Ngasem Kediri dalam meningkatkan kepuasannya pelanggan. Kemudian sudah direduksi oleh peneliti akan peneliti pilih yang cocok dengan permasalahannya penelitian ini.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu bagian dari informasi yang sudah tersusun dengan baik dan juga sistematis serta cocok dengan dokus penelitian yang nantinya untuk menarik kesimpulan dengan penyajiannya ke dalam bentuk jaringan. Penyajian bisa berupa teks catatan lapangan, tabel, diagram, dan lain sebagainya. Peneliti akan sajikan data tentang kualitas pelayanannya ID Express TH Ngasem Kediri dalam meningkatkan kepuasannya pelanggan dengan menyeluruh jelas, terperinci, singkat dan cari pola hubungannya. Hal ini dilakukan agar nantinya penelitian ini bisa lebih mudah untuk dilihat, dibaca dan dipahami dengan baik tentang semua aspek yang sudah diteliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan memiliki ketergantungan pada kesimpulan yang dicatat di lapangan, data yang disimpan, serta cara untuk menyari data kembali. Kesimpulan penelitian ini akan dicatat dalam bentuk deskriptif. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan dengan cara membaca dan mengecek kembali data yang diambil melalui cara survei, observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

8. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahap penelitian yakni sebagai berikut yang terlampir di halaman selanjutnya:

a. Tahap Pra Lapangan

Penentuan fokus penelitian oleh peneliti setelah itu menghubungi pihak ID Express TH Ngasem Kediri dan mempersiapkan kelengkapan pada penelitian. Kemudian peneliti menyusun proposal.

b. Tahap di Lapangan

Peneliti meminta izin melaksanakan penelitian di ID Express TH Ngasem Kediri, setelah itu mengumpulkan data mengenai bagaimana kualitas pelayanannya ID Express TH Ngasem Kediri dalam meningkatkan kepuasannya pelanggan.

c. Tahap Paska Lapangan

Peneliti melaksanakan analisis data yang telah diperoleh, lalu membuat laporan penelitian.