

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Berdasarkan dengan judul penelitian, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan sebagai dasar untuk penelitian yang bertujuan untuk memotret atau mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah. Penelitian ini dilakukan dengan mendatangi sumber data, yaitu *dealer* Wuling. Jenis penelitian ini dilakukan dengan usaha pengumpulan data yang dilakukan langsung dengan mendekati para responden baik dengan melakukan *interview* maupun dengan jalan observasi.<sup>1</sup>

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Dari pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, peneliti diharuskan turun langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang strategi purna jual (*after sales service*) di Wuling Perdana Kediri.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di Wuling Perdana Kediri yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo No, 397, Ngronggo, Kota Kediri. Alasan peneliti memilih lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu mudah mendapatkan data yang tepat untuk menjawab permasalahan dan fenomena yang muncul sesuai dengan fokus utama penelitian.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 70.

#### **D. Sumber data**

Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari tempat yang akan kita teliti. Dalam hal ini, peneliti memperoleh informasi atau data secara langsung dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebagian besar informasi penelitian ini berasal dari tanggapan atas pertanyaan peneliti selama wawancara mendalam dengan pegawai Wuling Perdana Kediri.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua yaitu berupa bukti tulis seperti buku, jurnal, gambar, artikel, dan lainnya untuk memperkuat data primer.<sup>2</sup> Data berupa dokumen didapatkan dari kantor Wuling Perdana Kediri.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian deskriptif kualitatif terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data, antara lain:

##### **1. Observasi**

Teknik observasi adalah salah satu cara untuk mengamati secara langsung perilaku informan di lapangan. Teknik observasi ini dilakukan pada karyawan *dealer* mobil Wuling Perdana Kediri. Beberapa yang diperoleh dari hasil observasi adalah data strategi purna jual serta volume penjualan.

##### **2. Wawancara**

---

<sup>2</sup> Sitoyo dan Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28.

Guna mengumpulkan informasi, wawancara digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari sejumlah tanya jawab antara dua orang atau lebih yang berada di ruangan yang sama. Pendekatan wawancara ini, kemudian mencakup sarana yang digunakan seseorang untuk mencapai suatu tujuan dengan secara verbal memunculkan informasi atau sudut pandang dari seorang informan.<sup>3</sup> Peneliti akan menggunakan wawancara terstruktur dalam proses wawancara. Dalam tahap wawancara ini, peneliti melakukan pertemuan tatap muka dengan Kepala Cabang Wuling Perdana Kediri, *Service Manager*, *Admin Part*, *Sales Counter*, *CCO*, dan *Customer*.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh berupa tulisan, gambar, perekam suara, ataupun dokumen. Tujuan dari dokumentasi adalah untuk melengkapi metode pendukung.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini, peneliti memiliki dokumen berupa foto, video, dan perekam suara saat melakukan wawancara.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data lapangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman.<sup>5</sup>

### 1. Reduksi Data

Pada saat peneliti turun ke lapangan dengan waktu yang lama maka data yang diperoleh jumlahnya banyak, kompleks, dan rumit maka dari itu diperlukan adanya pencatatan secara teliti dan rinci. Peneliti harus segera melakukan analisis data melalui reduksi data. Pada penelitian ini, peneliti menyederhanakan

---

<sup>3</sup> Sugiyono, 194.

<sup>4</sup> Sitoyo dan Sodik, 77.

<sup>5</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 85.

data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap strategi purna jual di Wuling Perdana Kediri.

## 2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Setelah informasi dikumpulkan, peneliti mengelompokkan hal-hal serupa kedalam klasifikasi atau kelompok sehingga penyajian ini akan membuat data terorganisir dan tersusun dalam pola hubungan yang menjadikan peneliti lebih mudah untuk membuat keputusan.

## 3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dalam penelitian, yang dilakukan saat analisis data terus menerus baik selama pengumpulan data maupun setelahnya. Hasil penelitian kualitatif menghasilkan temuan baru. Temuan ini dapat berbentuk kasual, hipotesis, atau teori. Bahkan juga dapat berbentuk deskripsi atau gambaran suatu subjek yang sebelumnya masih ragu-ragu sehingga menjadi lebih jelas setelah penelitian selesai. Dalam penelitian ini, peneliti terus-menerus menganalisis dan menyesuaikan data-data terkait strategi layanan purna jual di Wuling Perdana Kediri.

## **G. Teknik Keabsahan Data**

Teknik penelitian yang digunakan untuk mendapatkan keabsahan suatu data, antara lain:

### 1. Pengamatan dalam sebuah observasi.

Penelitian dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kredibilitas, dan untuk menentukan apakah data yang diteliti relevan atau benar dengan fenomena saat ini.

## 2. Triangulasi.

Triangulasi yaitu teknik pengumpulan dan analisis data dengan menggunakan berbagai data, seperti dokumen, hasil observasi, dan hasil wawancara, untuk memverifikasi kebenaran informasi tertentu. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi Triangulasi sumber data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Selain melalui wawancara dan observasi, peneliti menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang digunakan sebagai berikut:<sup>6</sup>

### 1. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini dilakukan untuk menentukan fokus permasalahan, pembuatan proposal, meminta izin kepada pihak yang akan diteliti, serta membuat janji dengan pegawai Wuling Perdana Kediri.

### 2. Tahap Observasi Lapangan

Pada tahap ini peneliti turun langsung kelapangan. Dalam tahap ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti. Dalam tempat penelitian, peneliti mencari informasi lalu mengumpulkan data tersebut.

### 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini meliputi analisis data dan pengecekan data yang telah didapat.

---

<sup>6</sup> Sugiyono, 198.

#### 4. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap ini peneliti melakukan peringkasan data yang diperoleh kepada pembimbing, melakukan penyempurnaan penulisan laporan (merevisi laporan), dan kemudian kegiatan penelitian serta pemeriksaan laporan secara utuh.