

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai keadaan sebenarnya, karena peneliti tidak memanipulasi variable penelitian<sup>1</sup>. Penelitian kualitatif adalah metode mengumpulkan data yang didasarkan pada pengamatan, wawancara, dan dokumentasi di suatu aksi yang sifatnya alamiah dan peneliti adalah instrument awalnya yang memiliki tujuan untuk memberi penafsiran fenomena yang ada di lapangan<sup>2</sup>. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak didapatkan melalui proses statistic atau metode kuantifikasi yang lain<sup>3</sup>.

Pendekatan penelitian yang dipakai merupakan studi kasus pada tujuan agar memiliki uraian rinci dan berurutan pada fakta tentang Strategi layanan ketika Mempertahankan loyalitas pelanggan. Studi kasus adalah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami dengan melibatkan mrngumpulkan beraneka sumber informasi. Diharapkan dengan memakai metode ini peneliti dapat menangkap kompleksitas kasus tersebut. Dalam pendekatan studi kasus penelitian ini peneliti memakai studi kasus berbentuk deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, fakta, atau realita<sup>4</sup>. Pada penelitian deskriptif, penyelidikan dilakukan untuk menyelidiki suatu kondisi atau keadaan tanpa mengubah atau memanipulasi fakta yang ada. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data yang valid tentang masalah yang dibahas dan lalu

---

<sup>1</sup> Sudaryono, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2018), 82.

<sup>2</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2018), 17.

<sup>3</sup> Alitifbi Anggito, dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 8-9.

menyajikannya dalam bentuk laporan. Penelitian ini disusun untuk memberi gambaran yang akurat tentang data yang telah dikumpulkan dan untuk menjawab permasalahan yang ada berdasarkan analisis data tersebut.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Agar didapatkan data yang diperlukan pada penelitian, maka instrument kunci di penelitian ini merupakan peneliti sendiri. . Bagaimana yang telah dikemukakan oleh Sugiono pada bukunya jika peneliti adalah instrument dari penelitian itu sendiri<sup>5</sup>. Hadirnya peneliti pada penelitian ini memiliki peran yang penting. Peneliti berperan dalam mengumpulkan informasi terkait lokasi penelitian maupun sumber data yang ada pada proses penelitian. Kehadiran peneliti memastikan jika data yang didapatkan sama pada realitas di lapangan tanpa adanya rekayasa. Selain itu, kehadiran peneliti berdampak signifikan dalam memperoleh data yang valid. Peneliti dapat lebih mudah memahami dan mendalami semua yang menjadi fokus pada penelitian melalui metode observasi dan wawancara, yang didukung oleh studi dokumentasi. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang objek penelitiannya.

## **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di sebuah kedai kopi bernama *SK Coffee Lab* yang terletak di Gang Prum Perhutani Jl. PK. Bangsa No.39b Kelurahan Banjaran, Kec. Kota, Kota. Kediri. Alasan dipilihnya tempat ini karena *SK Coffee Lab* merupakan kedai kopi pertama yang membuka usahanya pada tahun 2017 di sebuah gang milik perum perhutani yang sampai saat ini gang tersebut telah terdapat tujuh kedai kopi yang beroperasi disana. Walaupun *SK Coffee Lab* merupakan yang

---

<sup>5</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 59.

pertama, namun ia tidak kehilangan pamornya dan tetap menjadi kedai kopi yang memiliki peminat terbanyak dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya yang lebih baru.

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

Pada penelitian ini data dan sumber data dibagi jadi dua jenis berdasarkan sumbernya, yakni data primer serta data sekunder<sup>6</sup> pada uraian berikut:

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

Data primer merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama yang diperoleh secara langsung melalui proses pengamatan, wawancara, *survey*, atau metode lainnya yang terlibat langsung dengan subjek atau objek yang menjadi fokus penelitian. Data primer dapat disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*<sup>7</sup>. Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari manager, barista dari *SK Coffe Lab* dan konsumen *SK Coffee Lab*.

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

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung, bisa memberikan data informasi bagi peneliti, seperti pada perantara orang lain maupun pada dokumen-dokumen pendukung<sup>8</sup>. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen pendukung dan literatur, termasuk buku-buku yang membahas tentang strategi layanan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan. Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengandalkan penelitian terdahulu dan referensi serupa yang bersumber dari internet. Informasi ini lalu digunakan sebagai bahan utama dalam

---

<sup>6</sup> Sandu Siyoto, dan M. Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, (Sleman: Literasi Media Publishing, 2015), 67.

<sup>7</sup> Emy Radjab dan Andi Jam'an, *Metode Penelitian Bisnis*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 110.

<sup>8</sup> Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020), 89.

penelitian, memberi konteks dan dukungan teoretis yang diperlukan untuk menganalisis masalah yang sedang diteliti..

## **E. Prosedur Mengumpulkan Data**

Data penelitian diperoleh melalui :

### **1. Observasi**

Mengumpulkan data dengan Teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada objek penelitian oleh peneliti atau pengumpul data/enumerator. Dalam mengumpulkan data, peneliti mencatat berbagai informasi yang dibutuhkan berdasarkan apa yang dilihat dan diobservasi.<sup>9</sup> Data yang didapatkan melalui teknik ini cenderung termasuk data sekunder. Teknik mrngumpulkan data dengan Teknik observasi langsung, biasanya akan menjadi data pelengkap bagi teknik-teknik yang lain. Dengan observasi dapat membantu memperoleh penggambaran yang jelas tentang suasana dan kondisi di *SK Coffee Lab*.

### **2. Wawancara**

mengumpulkan data pada teknik wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dengan responden atau subjek penelitian. Peneliti atau pewawancara akan mendatangi lokasi penelitian dan melakukan percakapann tanya jawab berdasarkan pedoman wawancara yang telah disiapkan<sup>10</sup>. Metode wawancara ialah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung<sup>11</sup>. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara cenderung berbentuk data primer.

---

<sup>9</sup> Johny Manaroinsong, *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi dan Bisnis)*, (Surabaya : CV. R.A De.Rozarie, 2013), 167.

<sup>10</sup> Ibid., 168.

<sup>11</sup> Fathor Rasyid, *Metode Penelitian Sosial Teori & Praktek*, (Kediri: STAIN Kediri Press, 2015), 157.

Didalam penelitian, wawancara yang dibuat yaitu wawancara bebas terpimpin ialah proses wawancara bertanya jawab yang digunakan sebagai daftar pertanyaan namun pada prakteknya bisa dikembangkan bersamaan pada kebutuhan maupun tujuan yang akan diuji. Contohnya saling berdialog pada responden agar mendapatkan informasi dari responden. Pada penelitian ini akan dilaksanakan wawancara ke pada *manager* dan barista SK *Coffee Lab* dan pelanggan.

### 3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah terjadi di masa lalu, yang dapat berbentuk berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumen berfungsi sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian. Melalui studi dokumen, peneliti dapat memperoleh informasi tambahan yang mendukung data yang telah dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan narasumber. Hasil dari penelitian akan lebih kredibel jika didukung oleh dokumen. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber noninsani<sup>12</sup>.

Pendapat Sugiyono, dokumentasi mengacu pada catatan peristiwa yang telah berlalu dan dapat berupa tulisan, gambar, ataupun karya-karya monumental dari individu tertentu. Studi dokumen adalah pelengkap pada metode mengobservasi dan *interview*<sup>13</sup>. Film, foto, dan video merupakan data sekunder yang bermanfaat bagi peneliti karena data-data tersebut dapat berupa gambar dan suara yang akan mendukung data secara tekstual<sup>14</sup>. Dalam penelitian ini dokumentasi mencakup berbagai aspek seperti interior kedai, tata letak meja, menu, serta suasana kedai.

---

<sup>12</sup> Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 176.

<sup>13</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D, (Bandung: Alfabeta, 2021), 329.

<sup>14</sup> Jonathan Sarwono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 228.

## **F. Analisis Data**

Tulisan serta susunan hasil penelitian, diurus kelengkapannya kemudian dikonsultasikan kepada pembimbing. Analisis data merupakan proses melacak dan mengatur sistem transkrip wawancara, pencatatan lapangan dan bahan-bahan lainnya yang dibuat buat memberi peningkatan memahamu kepada bahan itu agar bisa mempresentasikan penemuan terhadap orang lain<sup>15</sup>. Ada tiga tahap yang wajib dibuat didalam dianalisis data penelitian kualitatif, yaitu :

### **1. Reduksi data**

Mereduksi data adalah proses dirangkumnya, dipilih hal-hal pokok, dipokuskan di aspek-aspek penting, serta mencarikan tema dan pola dalam data yang telah dikumpulkan. Proses ini bertujuan untuk memberi gambaran yang lebih jelas dan terstruktur, sehingga peneliti dapat dengan mudah dalam melakukan analisis lebih lanjut. Data yang telah direduksi akan lebih terorganisir dan siap untuk digunakan dalam tahap mrngumpulkan data selanjutnya, memastikan bahwa hanya informasi yang relevan dan signifikan yang dipertahankan untuk analisis akhir.

### **2. Paparan data**

Paparan data merupakan proses menyusun informasi secara terstruktur sehingga memungkinkan pengambilan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data berfungsi untuk memperjelas kasus yang tengah diteliti dan sebagai dasar untuk mengambil tindakan yang didasari oleh pemahaman dan analisis terhadap data yang disajikan. Dengan penyajian data yang baik, peneliti dapat melihat pola, hubungan, dan temuan penting lainnya yang membantu dalam membuat keputusan yang informatif dan akurat.

---

<sup>15</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2021), 321-327.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/ verifying*)

Penarikan kesimpulan adalah hasil penelitian yang dijawab dari fokus penelitian didasarkan dari hasil data. Kesimpulan yang dibuat pada bentuk deskriptif objek penelitian pada pedoman di kajian penelitian<sup>16</sup>.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Uji keabsahan data merupakan cara yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu data yang diperoleh . Agar mendapatkan tingkatan keabsahan data, teknik yang dipakai diantaranya ialah:

1. Ketekunan pengamatan, yaitu serangkaian aktivitas yang dibuat secara terstruktur, serius, dan berkesinambungan terhadap semua kondisi realistis yang ada di lokasi penelitian. Melalui cara ini, peneliti dapat memastikan data dan urutan peristiwa akan dapat direkam dengan pasti dan sistematis<sup>17</sup>. Proses ini melibatkan pengamatan secara mendalam dan terus menerus untuk memperoleh gambaran yang akurat dan menyeluruh terkait permasalahan yang diteliti.
2. Triangulasi data, yakni teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan teknik triangulasi waktu. Dalam memeriksa keabsahan data bisa memakai triangulasi sumber, yakni memberi uji kredibilitas data yang dibuat dengan cara mengecek data yang sudah didapatkan pada sebagian sumber. Lalu dari sumber data itu dideskripsikan, dikategorikan, pada pandangan yang sesuai, pandangan yang berbeda, serta mana yang jelas.
3. Mengadakan member check adalah proses pengecekan data yang didapatkan oleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan dari diadakannya member check adalah untuk

---

<sup>16</sup> Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Saes, 2010), 142.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Alfabeta , 2014), 124.

memastikan seberapa jauh data yang didapatkan dengan data yang telah diberikan oleh pemberi data. Jika data yang ditemukan disetujui oleh pemberi data tersebut sudah valid, maka bisa dipastikan data tersebut kredibel dan dapat dipercaya. Proses ini penting dikarenakan untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian, dengan begitu dapat dipastikan bahwa data yang terkumpul benar-benar mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.

## **H. Tahap-tahap Penelitian**

Peneliti ketika menganalisis data di lapangan, sepatutnya menetapkan bentuk kajian yang akan dilakukan. Hal ini berhubungan pada perancangan yang akan dipilihkan.

Tahapan penelitian pendapat Moleong adanya sebagian tahapan yakni<sup>18</sup>:

### **1. Tahap Pra Lapangan**

Di tahapan ini peneliti melakukan persiapan sebelum terjun ke lapangan. Persiapan tersebut antara lain menyusun proposal penelitian, memilih lokasi penelitian, membuat perizinan, mengobservasi kondisi lapangan, menjadwalkan wawancara dengan narasumber, menyiapkan kelengkapan penelitian serta etika pada penelitian.

### **2. Tahap Proses Lapangan**

Tahap proses lapangan ini adalah tahap dimana peneliti mengumpulkan data di lapangan terkait dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses ini, peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan. Dokumentasi dapat berupa catatan tertulis dan foto-foto yang diambil bersama dengan narasumber.

### **3. Tahap Analisis Data**

---

Tahap ini peneliti melakukan transkripsi wawancara, dan menyusun serta mengolah data yang telah diperoleh kemudian data tersebut disusun secara sistematis sesuai kaidah yang berlaku agar dapat menjadi bahan bacaan yang informatif dan bermanfaat bagi khalayak.

#### 4. Tahap Pelaporan

Tahapan ini merupakan tahap terakhir dari penelitian. Peneliti akan membuat laporan hasil dari penarikan kesimpulan selama proses penelitian dilapangan, yang kemudian akan disajikan dalam bentuk skripsi. Pada tahap ini, seluruh data yang terkumpul dianalisis dan diolah yang kemudian akan dirangkum secara sistematis dan disusun menjadi laporan yang utuh.

### **I. Sistematika Pembahasan**

Secara umum. Proposal Tugas Akhir / Skripsi terdiri dari 3 bagian:

#### 1. BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian dan, tinjauan pustaka.

#### 2. BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kajian kepada pembahasan bermacam teori dan referensi yang akan jadi landasan didalam memberi dukungan studi penelitian, antara lain adalah teori pengertian strategi pelayanan, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan.

#### 3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, metode mrngumpulkan dan metode pendekatan apa saja yang dilakukan dalam penelitian studi ini.

#### 4. BAB IV : LAPORAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum yang menjelaskan kondisi wilayah studi penelitian.

## 5. BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil mrngumpulkan data dan analisis tentang hasil penelitian.

## 6. BAB VI : PENUTUP, KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan temuan studi berupa kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran rekomendasi dari hasil kesimpulan tersebut.

