

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data yang berbentuk kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka-angka. Dengan demikian laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data dalam menyajikan laporan, dimana data tersebut berasal dari hasil observasi, wawancara, foto, dan dokumen lainnya.⁴³

Sedangkan jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti.⁴⁴ Jenis penelitian ini, studi kasus dilakukan untuk meneliti peran strategi *word of mouth* dalam meningkatkan penjualan bakso Pak Makin Kecamatan Wates Kabupaten Kediri.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti atau bantuan orang lain berfungsi sebagai metode utama pengumpulan data. Kehadiran peneliti di lapangan sangatlah penting dan sangat dianjurkan. Peneliti berfungsi baik sebagai sarana utama untuk mengungkapkan makna maupun sebagai sarana pengumpulan data. Oleh karena itu, peneliti dalam penelitian ini langsung terjun ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data-data yang diperlukan.⁴⁵

⁴³ Munawir Nasir, *Etika dan Komunikasi Dalam Bisnis* (Makasar: Anggota IKAPI, 2020), 9.

⁴⁴ Dr. Muhammad Ramdhan, *Metode penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 7.

⁴⁵ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Kanisius, 2021), 9.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bakso Pak Makin di Jl. Raya Pagu No. 16, Krebet, Pagu, Kec. Wates, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Bakso Pak Makin dipilih untuk dilakukan penelitian karena pada usaha Bakso Pak Makin belum pernah diadakan riset mengenai peran strategi pemasaran *word of mouth* dalam meningkatkan penjualan.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, data tertulis, foto dan lain-lain.⁴⁶ Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung. Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data tersebut dapat diperoleh.⁴⁷ Adapun data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli.⁴⁸ Sumber data ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik usaha yang bernama Pak Makin dan selaku karyawan dan juga konsumen yang ada disana.

⁴⁶ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *UIN Antasari Banjarmasin* Vol.17 (2018): 83.

⁴⁷ Moh. Toharudin, *Penelitian Tindakan Kelas Teori dan Aplikasinya untuk pendidik yang Profesional* (Klaten: Lakeisha, 2021), 61.

⁴⁸ *Ibid.*,62.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari media lain seperti buku, artikel, jurnal penelitian, serta dokumen yang relevan dengan materi masalah yang diteliti.⁴⁹ Sumber data sekunder ini diperoleh dari buku, artikel, dan jurnal penelitian serta dokumen yang mencakup masalah yang sedang diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Riduwan berpendapat bahwa teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.⁵⁰ Dengan demikian, teknik pengumpulan data dapat diartikan sebagai cara, metode, atau proses yang dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data secara akurat.⁵¹

1. Wawancara (Interview)

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi struktur yakni menggali lebih dalam mengenai informasi yang lebih mendalam melalui percakapan yang disengaja, antara dua belah pihak atau lebih. Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai (*interviewee*) bertindak sebagai narasumber yang menjawab pertanyaan yang telah diajukan.⁵² Wawancara ini dilakukan oleh peneliti sendiri terhadap pemilik usaha bernama Pak Makin serta karyawannya dan konsumennya.

⁴⁹ Ambarwati, *Metode Penelitian Kualitatif*, al-Qalam Media Lestari (Pati, 2022), 117.

⁵⁰ Evanirosa, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 101.

⁵¹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa Indonesia* (Solo: Cakra Books, 2018), 125.

⁵² *Ibid.*, 105

2. Observasi

Teknik Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis unsur-unsur yang tampak dalam suatu objek penelitian.⁵³ Peneliti melakukan observasi secara langsung terkait aktivitas kegiatan usaha bakso Pak Makin, serta mengambil foto dan catatan selama melakukan kegiatan observasi tersebut.

3. Dokumentasi

Untuk menghasilkan temuan penelitian yang lebih dapat dipercaya atau diandalkan, prosedur dokumentasi merupakan pelengkap atau penguat penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Proses dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang tersedia mengenai permasalahan, responden, atau lokasi penelitian. Dokumen bisa berbentuk teks, gambar, atau kreasi kolosal seseorang.⁵⁴

Teknik dokumen ini digunakan untuk mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. Selain itu teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan saat melakukan observasi pada usaha bakso Pak Makin.

⁵³ Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Suaka Media, 2018), 84.

⁵⁴ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 59.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengamat atau peneliti, dengan kata lain peneliti sendiri memainkan peran penting dalam proses pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, Miles berpendapat bahwa peneliti harus selalu hadir karena mereka berperan sebagai pengumpul data dan instrumen penelitian.⁵⁵ Oleh karena itu penting untuk peneliti berinteraksi secara langsung dan aktif dengan informan atau sumber data. Peneliti berkunjung ke lokasi penelitian yaitu di Bakso Pak Makin. Kehadiran peneliti diperlukan untuk mengumpulkan data yang lengkap dan utuh, oleh karena itu peneliti datang ke lokasi Bakso Pak Makin untuk melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

1) Ketekunan Pengamatan

Pengecekan data dengan ketekunan pengamatan bertujuan untuk mencari ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Ketekunan pengamatan disini meliputi kebenaran isu-isu yang berkaitan dengan rasa bakso dan adanya event tambahan *bakso origanl + gorengan* pada Bakso Pak Makin.

⁵⁵ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Suka Bumi, Jawa Barat: CV. Jejak, 2018), 75.

2) *Triangulasi*

Triangulasi adalah proses memeriksa informasi dari berbagai sumber, metode, dan waktu. Metode triangulasi dalam penelitian ini melibatkan penggunaan triangulasi sumber lalu diverifikasi dengan triangulasi teknik, sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yakni membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan sebuah informasi suatu informasi yang didapat melalui waktu serta alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. dimana dengan tehnik yang digunakan ini maka peneliti membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan, membandingkan apa yang dikatakan narasumber, dan membandingkan wawancara serta pengamatan yang dilakukan dengan dokumen yang berkaitan. berdasarkan tehnik *triangulasi* sumber inilah maka akan menguji keabsahan data yang diperoleh dari beberapa sumber yang akan dilakukan peneliti di lapangan seperti pemilik bakso Pak Makin, Karyawan dan Konsumen bakso Pak Makin.⁵⁶

b. Triangulasi Tehnik

Triangulasi tehnik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang digunakan pada tehnik pengumpulan data berupa dokumentasi, wawancara dan observasi dari lapangan yang berkaitan dengan peran strategi WOM dalam meningkatkan penjualan pada bakso Pak Makin kecamatan wates kabupaten kediri. Dalam *triangulasi* ini untuk

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 365-369.

mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3) Perpanjangan Pengamatan

Data yang telah berhasil ditemukan oleh peneliti yang kemudian data tersebut akan diperiksa dengan pihak-pihak yang berkompeten. Sehingga peneliti dapat menguji kebenaran informasi yang diperkenalkan distorsi baik dari sendiri maupun responden dan membangun kepercayaan.⁵⁷

H. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman tiga komponen utama yang terlibat dalam analisis data kualitatif itu harus ada dalam analisis data kualitatif. Hal ini disebabkan perlunya untuk terus menerus membandingkan hubungan dan keterkaitan antara ketiga komponen tersebut untuk menentukan arah analisis simpulan sebagai hasil akhir penelitian⁵⁸ Ketiga komponen tersebut antara lain:

1. Reduksi Data

Dalam reduksi data, peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstrakan dari segala macam informasi pendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat di lapangan selama proses penggalan data.⁵⁹

⁵⁷ M Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshu, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2018), 320.

⁵⁸ Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Absolute Media, 2020), 185.

⁵⁹ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021), 46.

2. Penyajian Data

Setelah mendapatkan sebuah informasi-informasi yang diinginkan maka peneliti akan menyederhanakan hasil temuan yang diperoleh dari informasi kompleks ke dalam bentuk sistematis yang kemudian dijadikan data yang akan mudah dipahami oleh pembaca. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan cara menverifikasi data yang telah didapatkan berdasarkan bukti saat penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan juga merupakan langkah terakhir saat melakukan analisa. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah menemukan temuan baru sebelumnya yang belum pernah ada.⁶⁰

I. Tahap-tahap Penelitian

Mengacu pada pendapat Lexy J Moloeg, dalam penelitian ini peneliti menggunakan tahapan-tahapan seperti berikut :

1. Tahap Pra-lapangan

Meliputi kegiatan observasi, penyusunan proposal, konsultasi, seminar proposal skripsi, perizinan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menghubungi pihak-pihak bersangkutan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

⁶⁰ *Ibid.*,47

Suatu kegiatan yang dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data yang sesuai dengan fokus penelitian kemudian mencatatnya.

3. Tahap analisis data.

Kegiatan menganalisis temuan-temuan data yang telah didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data sesuai dengan konteks masalah yang diteliti dengan memverifikasi bahwa sumber daya yang diperoleh sudah benar-benar valid sebagai dasar data yang merupakan proses pengambilan keputusan untuk memahami konteks penelitian yang sedang diteliti⁶¹

4. Tahap Penulisan Laporan

Meliputi proses penyusunan hasil penelitian dari penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya dikonsultasikan kepada pembimbing.⁶²

⁶¹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2018), 137.

⁶² *Ibid.*,138