

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan fakta-fakta yang berhubungan dengan citra merek dalam meningkatkan keputusan pembeli.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset lapangan. Penelitian lapangan adalah studi terhadap realita kehidupan masyarakat secara langsung, dimana peneliti berorientasi pada kehendak, memahami karakteristik individu maupun kelompok secara mendalam. Oleh karena itu jenis penelitian ini digunakan untuk mendapatkan gambaran secara terstruktur mengenai “Peran Citra Merek Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian”.

##### **B. Kehadiran Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama sekaligus pengumpul data. Kehadiran peneliti menjadi hal yang sangat penting, karena selain mengamati, peneliti juga secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data. Dalam hal ini, peneliti berfungsi sebagai pengamat partisipan, yaitu turut serta dalam kegiatan yang diteliti dengan melakukan pengamatan dan mendengarkan secara seksama, bahkan terhadap hal-hal yang paling kecil sekalipun.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2021), 117.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang diambil oleh peneliti pada Seblak Incezz Kediri, Jalan Sumber No.59, Rejomulyo, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129.

### **D. Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian yaitu subjek darimana data diperoleh. Secara umum, sumber data dibagi menjadi dua sumber yaitu:

#### **1. Sumber Primer**

Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung berasal dari pihak yang informasinya diperlukan. Sumber data primer yang diperoleh peneliti langsung dari pihak Seblak Incezz Kediri dan konsumen Seblak Incezz dengan melakukan wawancara serta observasi sehingga mendapatkan hasil laporan langsung tentang perkataan serta perbuatan yang relevan.

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

Data sekunder merupakan data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain yang dapat mendukung penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berkaitan dengan literatur yang relevan, termasuk buku, penelitian, makalah, jurnal, dan situs web yang terkait dengan penelitian. Data sekunder yang diperoleh dari pengumpulan data dari berbagai sumber seperti karyawan, konsumen sekaligus pelanggan tetap serta dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan dalam menjawab tujuan dari penelitian.

## E. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian mengandalkan teknik pengumpulan data yang tujuan utamanya adalah mengumpulkan informasi. Oleh karena itu, peneliti harus paham teknologi untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang sesuai untuk penelitian dan menjunjung tinggi standar penelitian.<sup>26</sup>

### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti secara langsung hadir di lokasi, menyaksikan, dan merasakan secara langsung apa yang berlangsung pada objek penelitian. Observasi ini menjadi langkah awal dalam proses penelitian, yang diawali dengan meminta izin kepada pemilik Seblak Incezz untuk melakukan riset.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dan peninjauan langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh informasi terkait strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi informan yang relevan untuk kebutuhan penelitian.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah bertemunya dua orang atau lebih untuk memperbincangkan suatu topik atau permasalahan atau bertukar informasi sehingga akan diperoleh makna tertentu dari proses wawancara tersebut.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pemilik Seblak

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 224.

Incezz, manajer, karyawan dan pelanggan tetap selaku yang dipilih menjadi informan, kemudian hasil dari informasi yang berbeda akan disimpulkan untuk melakukan pengajuan lebih lanjut.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang atau hasil dari proses pendokumentasian. Dokumentasi tersebut dapat berupa foto-foto dan dokumen lainnya.<sup>27</sup> Dokumentasi digunakan sebagai penguat informasi yang didapatkan dari hasil riset atau wawancara yang dilakukan peneliti dari proses awal sampai akhir penelitian. Dokumentasi dalam penelitian didapatkan secara sengaja mendokumentasikan kegiatan penelitian seperti rekaman suara wawancara, foto wawancara, foto lokasi penelitian, serta foto kegiatan yang didapat dari Seblak Incezz.

## F. Analisis Data

Analisis data kualitatif pada dasarnya adalah proses yang melibatkan data, mengelompokkannya, mencari serta mengidentifikasi pola, menemukan data yang signifikan untuk dilaporkan ke orang lain.<sup>28</sup>

Metode analisis data dilakukan bersamaan dengan metode pengumpulan data. Analisis data meliputi kegiatan pengumpulan data, mengorganisasikannya, memilih serta mengatur data. Kemudian putuskan apa yang akan disajikan kepada orang lain.

---

<sup>27</sup> Sigit Hermawan, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2016).

<sup>28</sup> Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 248.

Proses analisis data dimulai dengan menelaah semua data yang tersedia dari berbagai macam sumber seperti wawancara, observasi yang tertulis dalam cakupan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, dan gambar foto.

#### 1. Penyajian Data

Penyajian data adalah aktivitas menampilkan data-data hasil dari data reduction pada laporan penelitian. Data yang ditampilkan adalah petikan-petikan wawancara untuk tiap-tiap ide dalam topik penelitian dan juga data display untuk konsep atau tema-tema yang sama dalam penelitian tersebut.

Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian naratif, bagan serta diagram. Penyajian data dalam bentuk tersebut bertujuan untuk mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi. Dalam langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan dengan mendeskripsikan data yang diperoleh dari penelitian.

#### 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses analisis data yang dilakukan dengan menyaring atau menyederhanakan data yang telah dikumpulkan. Proses ini terutama berfokus pada pemilihan data yang relevan dan sesuai dengan konteks penelitian, tujuan, serta fokus penelitian. Data kemudian dirangkum, dipilih bagian-bagian yang paling penting, dikelompokkan berdasarkan tema yang serupa, dan dikategorikan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Informasi yang tidak berkaitan akan disingkirkan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan hasil wawancara ke dalam kategori yang sesuai dengan tema penelitian guna menjaga konsistensi data yang diperoleh.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian terakhir pada analisis data dimana menjelaskan kesimpulan mengenai data-data diperoleh yang sesuai fokus penelitian.<sup>29</sup> Penarikan kesimpulan merupakan usaha untuk mencari atau memahami makna dari arti, penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi.

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Meningkatkan validitas data sangat penting untuk penelitian karena memungkinkan adanya penjelasan dan pembuktian.<sup>30</sup> Untuk memperoleh data yang valid, peneliti perlu melakukan uji kredibilitas data terhadap hasil penelitian sesuai dengan prosedur. Uji kredibilitas data adalah pengujian data untuk menilai kebenaran dan keabsahan peneliti dengan analisis kualitatif. Dalam penelitian ini, untuk melakukan pengujian kredibilitas data menggunakan metode triangulasi. Metode triangulasi merupakan metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menentukan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif.

Definisi Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang

---

<sup>29</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), 242-249.

<sup>30</sup> Sugiyono, *"Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D"*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 512-523.

memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Dalam teknik triangulasi yang digunakan adalah sebagai berikut:<sup>31</sup> Pengecekan keabsahan data sebaiknya bisa dilakukan dengan menggunakan triangulasi. Dalam penelitian ini menggunakan:

#### 1. Triangulasi Sumber.

Triangulasi sumber adalah proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh pada sumber yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memberi keyakinan pada peneliti bahwa data tersebut memang sudah sah dan layak untuk menjadi data penelitian yang akan dianalisis. Dalam hal ini peneliti membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dari suatu informan dengan informan lainnya.<sup>32</sup>

#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, atau dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

---

<sup>31</sup> Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 327.

<sup>32</sup> Hermawan, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.<sup>33</sup>

### 4. Tahap – Tahap Penelitian

#### a. Tahap Analisis Data

Tahap analisis meliputi: pengorganisasian data, penafsiran data, pengecekan keabsahan data, dan memberikan rincian makna penelitian.

#### b. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan konsultasi, serta mengurus persyaratan kelengkapan ujian munaqasah.

---

<sup>33</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan ke (Bandung: ALFABETA, Bandung, 2019).