

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tulisan atau ucapan dari individu yang diamati.<sup>29</sup> Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada beberapa alasan antara lain kemampuannya untuk lebih mudah beradaptasi dengan kenyataan yang beragam, memberikan interaksi langsung antara peneliti dan responden, dan memiliki kepekaan yang tinggi sehingga mampu menyesuaikan terhadap pola-pola nilai yang ditemui peneliti.<sup>30</sup> metode kualitatif diterapkan dengan mempertimbangkan kemungkinan bahwa data yang dikumpulkan di lapangan akan berupa fakta yang memerlukan analisis yang mendalam.<sup>31</sup>

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

Kehadiran peneliti pada penelitian ini adalah sebagai analisator dan pengamat objek yang diteliti dari penggalian data pustaka yang terkumpul. Kehadiran peneliti dilapangan sangat penting dan dibutuhkan, karena menjadi kunci sebagai metode mengumpulkan informasi. Dalam eksplorasi subjektif, kehadiran peneliti ataupun bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan informasi yang utama. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti langsung

---

<sup>29</sup> Lexy J. moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006) hal 4

<sup>30</sup> Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*,( Surabaya: Elkap, 2006), hal 116

<sup>31</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hal 2

terjun ke lokasi untuk memantau, memperhatikan, dan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di *Fore Coffee* Kediri, Jl. Hayam Wuruk No.8, Dandangan, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129. Subjek penelitian terdiri dari barista dan pelanggan yang berinteraksi langsung di lokasi tersebut. Pemilihan tempat ini didasarkan pada tujuan untuk mengkaji bentuk serta peran komunikasi *interpersonal* barista dalam menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat *Fore Coffee* menunjukkan praktik komunikasi pelayanan yang positif dan konsisten dibandingkan kafe lainnya.

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

Sumber data penelitian yang ini diperoleh untuk ini ialah berasal dari data, yaitu:

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

Data merupakan pengumpulan murni atau langsung dari sumbernya yang disatukan oleh peneliti guna menjawab permasalahan penelitian<sup>32</sup>.

Dan pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber pertama yakni barista di *fore coffee*. Contohnya hasil wawancara secara langsung.

---

<sup>32</sup> Istijanto, Riset Sumber Daya Manusia (Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan), (Gramedia Pustaka Utama), 32

## 2. Data Sekunder

Data skunder ialah data pendukung untuk melengkapi sebuah data primer. Sumber data harus berkaitan dengan penelitian yang peneliti laksanakan. Baik berupa Skripsi, Jurnal, Buku dan lain sebagainya.

### **E. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari 3 jenis yaitu sebagai berikut:

#### 1. Teknik observasi

Observasi dilakukan secara langsung dengan cara mengamati dan mencatat terlihat dari objek penelitian.<sup>33</sup> Peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian ini dengan berperan aktif dalam observasi di lapangan untuk mengumpulkan data yang sedang diteliti.

#### 2. Teknik Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini menggunakan metode semi struktur yakni wawancara yang dilakukan secara mendalam. Subyek penelitian ialah barista fore coffee dan pelanggan. Peneliti akan melaksanakan wawancara terhadap barista dan pelanggan sejumlah 7 informan 2 diantaranya ialah barista dan 5 lainnya ialah pelanggan.

#### 3. Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi kegiatan bertujuan untuk mendukung dan membuktikan kebenaran hasil penelitian yang telah dilakukan.

---

<sup>33</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 45.

## F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data peneliti menerapkan teknik observasi yang diteliti dan triangulasi. Observasi yang diteliti bertujuan untuk mengenali karakteristik dan elemen penting dalam konteks yang terkait dengan masalah yang diteliti serta memberikan perhatian mendalam pada aspek-aspek tersebut. Triangulasi merupakan metode untuk memverifikasi keabsahan data dengan melibatkan sumber eksternal sebagai pembanding atau pemeriksa. Teknik triangulasi yang paling sering digunakan adalah memverifikasi data melalui sumber lain.<sup>34</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut pendapat Sugiyono ialah proses mencari dan menyusun informasi atau data melalui wawancara, dan catatan lapangan, supaya mudah dipahami orang lain<sup>35</sup>. Analisis data kualitatif memiliki sifat induktif menurut Miles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan berikut penjelasan mengenai alur analisis data menurut Miles dan Huberman.<sup>36</sup>

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan penyederhanaan, mengabstrakkan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan.

---

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: PT. Bima Karya, 1987), 195.

<sup>35</sup> Sugiyono, *Op. Cit.* hlm. 334.

<sup>36</sup> Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.

Peneliti menentukan kerangka konseptual, permasalahan penelitian, dan metode pengumpulan data yang akan digunakan, antisipasi terhadap reduksi data sudah mulai terlihat, meskipun sering kali dilakukan tanpa kesadaran penuh. Proses reduksi atau transformasi data ini terus berlangsung setelah evaluasi lapangan hingga laporan akhir disusun secara lengkap. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang bertujuan untuk menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, menghilangkan informasi yang tidak relevan, serta mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data harus berupa kumpulan informasi yang terstruktur sehingga memudahkan penarikan kesimpulan. Penyajian yang efektif adalah metode utama untuk analisis kualitatif yang bisa mencakup berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan diagram.

## 3. Menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah bagian dari pengolahan data secara keseluruhan. Kesimpulan yang dihasilkan harus diverifikasi sepanjang penelitian berlangsung.

## **H. Tahap – Tahap Penelitian**

### 1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan ini, peneliti membuat rencana judul yang akan digunakan dalam penelitian yaitu dengan mencari data dan sumber data dari penelitian terdahulu.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahapan inti dari penelitian, karena pada tahap ini pelaksanaan peneliti menggali dan mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan untuk pembuatan proposal penelitian untuk diseminarkan.

### 3. Tahap Analisis Data

Tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah didapat kemudian dikumpulkan secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut mudah dipahami.

### 4. Tahap Penyelesaian

Pada tahap akhir ini dari sebuah penelitian, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan pengujian dengan teori yang digunakan kemudian dalam bentuk proposal skripsi.