

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif dipahami sebagai suatu metode untuk menelaah serta memahami fenomena sosial dan permasalahan yang berkaitan dengan manusia.⁴⁰ Proses penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung dari informan, misalnya melalui wawancara maupun observasi lapangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pola berpikir induktif, yaitu menarik kesimpulan dari temuan-temuan khusus menuju pemahaman yang lebih umum. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam kajian mengenai “Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri” adalah pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berusaha memahami makna, persepsi, pengalaman, dan penilaian pelanggan secara mendalam terhadap kualitas bunga yang dijual di Kios Bunga Bu Rini. Data yang diperlukan bukan berupa angka atau pengukuran statistik, melainkan berupa pernyataan, pendapat, dan deskripsi pengalaman yang hanya dapat diperoleh melalui interaksi langsung antara peneliti, pemilik kios, karyawan, dan

⁴⁰ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, t.t.), 118.

pelanggan. Hal ini sesuai dengan pandangan Creswell yang menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif digunakan ketika peneliti ingin menggali fenomena secara mendalam, memahami serta menangkap perspektif subjek penelitian melalui kata-kata dan narasi mereka. Dalam penelitian ini, fenomena yang ingin dipahami adalah bagaimana kualitas bunga dipersepsikan oleh pelanggan dan bagaimana persepsi itu berhubungan dengan loyalitas mereka.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam satu kasus atau objek tertentu yang berkaitan dengan suatu fenomena. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu tertentu dan melibatkan individu, program, proses, lembaga, atau kelompok sosial yang diteliti. Data dikumpulkan secara rinci melalui berbagai teknik pengumpulan data agar diperoleh informasi yang mendalam

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam proses penelitian memiliki peran yang sangat penting karena peneliti memahami data apa saja yang diperlukan. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan melalui interaksi dengan objek penelitian, observasi, wawancara, serta berbagai teknik lainnya yang relevan. Dengan keterlibatan langsung ini, peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam dan memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai serta akurat untuk kebutuhan penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kios bunga bu rini Jln. Patimura 54129, setono pande kota kediri jawa timur.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari subjek yang diteliti. Informasi yang dijadikan data berasal dari para informan, baik melalui ucapan maupun tindakan yang mereka tunjukkan. Secara umum, pengumpulan data dapat dilakukan dari dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber pertama.⁴¹ Jenis data ini biasanya diperoleh melalui teknik seperti wawancara, observasi, survei, maupun eksperimen. Karakteristik data primer cenderung lebih spesifik karena disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Menurut Husein Umar, data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari individu atau pihak pertama, misalnya melalui wawancara atau kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan pemilik Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang tidak dikumpulkan

⁴¹ Undari Sulung dan Mohamad Muspawi, “Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier,” *Edu Research* 5, no. 3 (2024): 10–16.

secara langsung oleh peneliti, melainkan diperoleh melalui pihak lain atau berbagai dokumen yang sudah tersedia.⁴² Data jenis ini dapat berupa hasil penelitian terdahulu, buku, catatan, maupun dokumentasi seperti foto. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari artikel, literatur, jurnal, serta situs internet yang relevan dan dapat mendukung kebutuhan penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian “Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri” menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih karena mampu menangkap data secara komprehensif mengenai kondisi kualitas bunga, perilaku pelanggan, serta proses operasional kios. Penggunaan tiga teknik tersebut juga sejalan dengan prinsip penelitian kualitatif yang menekankan penggalian data secara alamiah, mendalam, dan kontekstual.

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang valid dan kaya informasi. Dalam pendekatan kualitatif, pengumpulan data tidak dibatasi oleh instrumen kaku, tetapi dilakukan secara fleksibel untuk memahami fenomena secara holistik.⁴³ Oleh sebab itu, teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi menjadi kombinasi yang paling tepat digunakan

⁴² Sulung dan Muspawi, “Memahami Sumber Data Penelitian.” 112.

⁴³ Ubay Haki dkk., “Strategi Pengumpulan Dan Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Pendidikan,” *Jurnal Inovasi Dan Teknologi Pendidikan* 3, no. 1 (2024): 1–19,

dalam penelitian ini.

1. Observasi

Observasi digunakan untuk melihat langsung bagaimana kualitas produk bunga disajikan, dirawat, dan dipersepsikan oleh pelanggan. Menurut Spradley, observasi memungkinkan peneliti masuk ke dalam lingkungan sosial yang sedang diteliti sehingga dapat memahami fenomena dari sudut pandang partisipan. Observasi dilakukan secara langsung di Kios Bunga Bu Rini, terutama pada jam-jam aktif seperti pagi hari ketika bunga baru ditata dan sore hari ketika banyak pelanggan hadir. Hal-hal yang diobservasi dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek berikut:

- a. Kualitas bunga yang dipajang, seperti tingkat kesegaran, warna, bentuk mahkota, ketahanan, dan ada atau tidaknya kecacatan fisik.
- b. Prosedur penanganan bunga, termasuk bagaimana bunga diperiksa setelah datang dari pemasok, cara penyimpanan, penyiraman, serta teknik memotong batang.
- c. Interaksi pemilik atau karyawan dengan pelanggan, seperti cara memberi informasi tentang jenis bunga, cara menawarkan produk, dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan.
- d. Respons pelanggan terhadap bunga, termasuk ekspresi spontan ketika memilih bunga, lamanya waktu pemilihan, dan komentar yang muncul ketika mereka melihat kualitas bunga tertentu.
- e. Kondisi kios secara keseluruhan, misalnya kebersihan, kerapian

penataan bunga, pencahayaan, dan suasana kios yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan.

Observasi dilakukan secara non-partisipatif, artinya peneliti tidak ikut terlibat dalam aktivitas transaksi, tetapi mengamati dari posisi luar agar tidak mengubah perilaku alami informan. Catatan lapangan (field notes) digunakan untuk merekam temuan penting secara sistematis.

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data terkait persepsi, pengalaman, dan penilaian pelanggan mengenai kualitas bunga dan loyalitas mereka terhadap Kios Bunga Bu Rini. Menurut Patton, wawancara digunakan ketika peneliti ingin memahami dari sudut pandang informan dan menangkap makna di balik pengalaman mereka.

Teknik wawancara yang digunakan adalah semi-terstruktur, yakni wawancara yang memiliki pedoman pertanyaan, tetapi tetap fleksibel mengikuti alur pembicaraan informan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi yang lebih kaya sekaligus menjaga fokus penelitian.

Wawancara dilakukan kepada tiga kelompok informan:

- a. Pemilik kios, untuk mendapatkan informasi tentang standar kualitas bunga, prosedur penanganan produk, pemilihan pemasok, dan strategi mempertahankan pelanggan.
- b. Pelanggan loyal, yaitu pelanggan yang membeli bunga minimal tiga kali dalam periode tertentu. Mereka dipilih karena memiliki

pengalaman cukup lama untuk menilai kualitas dan konsistensi produk.

- c. Pelanggan umum, yaitu pembeli yang tidak rutin tetapi pernah bertransaksi. Pendapat mereka digunakan untuk mengetahui kesan pertama terhadap kualitas produk.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung untuk mengumpulkan data visual dan tertulis yang berkaitan dengan kualitas produk. Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data berupa catatan, arsip, foto, atau dokumen penting lainnya.⁴⁴

F. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan untuk menelaah dan menyusun secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, maupun sumber lain, dengan tujuan memperdalam pemahaman peneliti terhadap fenomena yang dikaji serta menyajikannya agar mudah dipahami oleh pihak lain.⁴⁵ Pada pendekatan kualitatif, analisis data bersifat induktif, yaitu dimulai dari data yang diperoleh di lapangan untuk kemudian dikembangkan menjadi suatu hipotesis atau temuan.

Proses analisis dalam penelitian kualitatif berlangsung sejak sebelum

⁴⁴ M. Afdhal Chatra P dkk., *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Analisis Data Kualitatif dan Studi Kasus*, 27 Juli 2023.

⁴⁵ Firda Juita dkk., *Buku Ajar Mata Kuliah Metode Penelitian Kualitatif: Penelitian Kualitatif untuk Menilik Berbagai Fenomena Sosial* (Penerbit NEM, 2025), 138.

peneliti terjun ke lapangan, selama kegiatan pengumpulan data, hingga setelah penelitian selesai dilakukan. Namun demikian, analisis paling banyak difokuskan pada saat peneliti berada di lapangan bersamaan dengan aktivitas pengumpulan data. Setelah seluruh data terkumpul, informasi tersebut kemudian diorganisasi secara teratur dan dianalisis secara kualitatif menggunakan beberapa metode tertentu.

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat dipahami sebagai proses penyederhanaan, yaitu dengan merangkum serta memilih informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui tahap ini, data yang telah dipadatkan akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti dalam melanjutkan proses pengumpulan maupun pencarian data tambahan apabila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui uraian singkat, penggambaran hubungan antar kategori, maupun dalam bentuk bagan. Penyajian ini membantu peneliti untuk lebih mudah memahami situasi yang terjadi serta merumuskan langkah penelitian berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Data yang disajikan berasal dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan yang sebelumnya telah diringkas atau direduksi, kemudian ditampilkan dalam bentuk deskriptif.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi ini ialah tahap selanjutnya dimana pada tahap ini peneliti akan menarik kesimpulan dari gagasan atau sudut pandang si peneliti dari temuan yang didapatkan melalui wawancara ataupun dokumen.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian mengenai “Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri”, pengecekan keabsahan data dilakukan secara hati-hati karena objek penelitian berkaitan dengan persepsi pelanggan, kualitas bunga yang mudah berubah setiap hari, dan interaksi alami di lingkungan kios. Oleh karena itu, proses validasi dilakukan melalui beberapa teknik yang diakui dalam penelitian kualitatif, terutama melalui triangulasi, perpanjangan keikutsertaan, dan ketekunan pengamatan.

Menurut Moleong, keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus dibuktikan melalui proses verifikasi berulang agar data yang diperoleh tidak bersifat bias atau hanya mewakili pandangan sesaat. Sementara itu, Lincoln dan Guba menekankan bahwa kredibilitas data hanya dapat dicapai melalui teknik validasi yang sistematis, termasuk triangulasi sumber, teknik, dan waktu.⁴⁶ Dalam penelitian lapangan yang melibatkan objek hidup seperti

⁴⁶ Dudung Ahmad Suganda dkk., “*Buku Referensi Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Teori dan Implementasi*” PT Media Penerbit Indonesia, 2025.

bunga, pengecekan keabsahan menjadi semakin penting karena kualitas bunga berubah seiring suhu, cuaca, daya tahan, dan perawatan harian.

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali turun ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara ulang, baik kepada informan yang telah ditemui sebelumnya maupun informan baru. Kegiatan ini bertujuan untuk membangun hubungan yang lebih baik antara peneliti dan informan sehingga tercipta kedekatan, keterbukaan, serta rasa saling percaya. Dengan hubungan yang baik tersebut, informan diharapkan dapat menyampaikan informasi secara jujur tanpa ada hal yang ditutupi.

Lama waktu perpanjangan pengamatan disesuaikan dengan kelengkapan, kedalaman, dan kejelasan data yang diperoleh. Kelengkapan data menunjukkan seberapa banyak informasi yang berhasil dikumpulkan, sedangkan kedalaman data berkaitan dengan upaya peneliti dalam memahami makna dari informasi tersebut. Kejelasan data mengacu pada tingkat keakuratan dan kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

2. Triangulasi

Dalam menguji kredibilitas data, triangulasi dipahami sebagai proses pengecekan informasi dari berbagai sumber, menggunakan beragam teknik, serta dilakukan pada waktu yang berbeda. Bentuk triangulasi yang digunakan antara lain triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber bertujuan memastikan keabsahan data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti pemilik usaha, karyawan, maupun pelanggan.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan memverifikasi data dari informan yang sama tetapi menggunakan metode yang berbeda. Misalnya, data yang dikumpulkan melalui wawancara kemudian dikonfirmasi kembali melalui observasi dan dokumentasi.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan yang dilakukan, yaitu:

1. Tahapan Pra-Lapangan

Pada tahap ini, peneliti menyusun rancangan penelitian serta melakukan eksplorasi awal terhadap konteks penelitian, termasuk observasi pendahuluan ke lokasi untuk memahami situasi dan kondisi di lapangan.

2. Tahapan Kegiatan Lapangan

Pada tahap ini peneliti mulai mengumpulkan data sesuai kebutuhan penelitian dengan menggunakan teknik yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Tahapan Analisis Data

Setelah data lapangan diperoleh, peneliti melakukan pengecekan validitas, kemudian menganalisis data tersebut untuk menghasilkan informasi yang akurat serta sesuai dengan realitas yang ditemukan.

4. Tahapan Penyusunan Laporan

Tahap terakhir berupa penyusunan laporan penelitian yang berisi rangkuman hasil temuan serta pembahasan yang telah dilakukan peneliti.