

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan judul di atas, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan dampak penggunaan fitur.¹ Pendekatan ini bersifat deduktif-induktif, dimulai dari teori yang kemudian diuji melalui data empiris. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh fitur pengembalian barang dan dana di *Shopee* terhadap kepuasan pelanggan Gen Z di Kota Kediri, dengan hasil yang bersifat objektif dan terukur.

Jenis penelitian ini adalah analisis studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu jenis penelitian dalam pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji suatu kasus secara mendalam melalui pemanfaatan berbagai sumber data. Pendekatan ini diarahkan untuk menggali makna, menelaah proses yang terjadi, serta memperoleh pemahaman yang komprehensif dan menyeluruh terhadap individu, kelompok, maupun situasi tertentu. Data dalam penelitian studi kasus dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, serta penelaahan dokumen yang relevan dengan topik penelitian.²

Sehingga penelitian studi kasus ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran fitur pengembalian barang dan dana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan gen Z di Kota Kediri. Pendekatan studi kasus digunakan

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 8.

² Johny Manaroinson, *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi dan Bisnis)*, (Surabaya: CV. R.A.De.Rozarie, 2013), 14.

karena penelitian ini berfokus pada pengkajian fenomena secara kontekstual dan mendalam dalam kondisi nyata, dengan menelaah pengalaman, persepsi, serta interaksi pelanggan Gen Z terhadap penggunaan fitur tersebut.

B. Kehadiran Peneliti

Keberadaan peneliti di lapangan merupakan komponen yang sangat esensial. Peneliti berperan sebagai perancang, pelaksana, pengumpul data, sekaligus pihak yang menganalisis, menafsirkan, dan melaporkan hasil penelitian. Oleh sebab itu, peneliti wajib memiliki sejumlah kemampuan, antara lain responsivitas terhadap situasi, keterampilan menyesuaikan diri dengan konteks yang diamati, kemampuan memproses informasi secara cepat, serta kecakapan memanfaatkan peluang untuk melakukan klarifikasi atas data yang diperoleh.

Untuk memperoleh informasi dan sumber data secara langsung, peneliti menjalankan fungsi sebagai pengamat non-partisipatif, yakni pengamat yang tidak terlibat dalam aktivitas yang diteliti, tetapi hanya berfokus pada pengamatan ilmiah. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang dihimpun bersifat komprehensif karena merupakan hasil interaksi sosial yang intens antara peneliti dan subjek penelitian di lokasi.³

Dalam penelitian ini, peneliti akan hadir secara langsung di lapangan sejak diperolehnya izin penelitian. Kehadiran dilakukan dengan mengunjungi lokasi pada waktu, kondisi, dan situasi yang mendukung pengumpulan data secara optimal sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan secara tepat.

Kehadiran langsung peneliti tidak dapat digantikan oleh pihak lain,

³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 3.

karena dalam penelitian kualitatif peneliti adalah instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan secara langsung oleh peneliti demi memperoleh informasi yang faktual, akurat, dan objektif terkait fenomena yang diteliti. Kehadiran peneliti memungkinkan diperolehnya data yang mendalam dan kaya makna. Sementara itu, berbagai instrumen penelitian lainnya hanya berfungsi sebagai alat bantu atau pelengkap dari proses pengumpulan data utama yang dilakukan peneliti.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Kediri, yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena relevan dengan fokus kajian serta memberikan akses terhadap pelanggan dan fenomena yang ingin diteliti. Kota Kediri menjadi konteks ruang dan sosial tempat peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga informasi yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata di lapangan sesuai kebutuhan penelitian.

D. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini berupa informasi deskriptif yang menjelaskan pengalaman, persepsi, dan pandangan pelanggan Gen Z di Kota Kediri terkait penggunaan fitur pengembalian barang dan dana pada layanan *Shopee*. Data mencakup penjelasan bagaimana fitur digunakan, kendala, perannya pada tingkat kepuasan pelanggan. Sumber data⁴ dalam penelitian ini meliputi:

1. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari pelanggan penelitian, yaitu pelanggan *Shopee* yang termasuk dalam kategori Generasi Z dan

⁴ Hadi, S. *Metode Penelitian A. Jenis dan Pendekatan Penelitian. Setting Penelitian*, (Jember: UNEJ Press, 2016). 45.

berdomisili di Kota Kediri. Generasi Z dengan tahun lahir 1997 sampai 2012 masehi. Sehingga pada tahun 2025 usia 28 sampai 13 tahun. Serta, sudah pernah melakukan pengembalian barang dan dana di *Shopee*. Pelanggan dipilih karena memiliki pengalaman nyata dalam menggunakan fitur pengembalian barang dan dana. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi, atau instrumen lain yang relevan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai persepsi dan pengalaman mereka terkait efektivitas fitur tersebut dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder berasal dari berbagai dokumen pendukung seperti publikasi atau artikel terkait *e-commerce*, jurnal ilmiah, hasil survei peneliti sebelumnya, dokumentasi digital, serta literatur yang relevan. Sumber data sekunder ini digunakan sebagai landasan penguat interpretasi data primer, serta pembandingan dalam menganalisis hubungan antara fitur pengembalian barang dan dana dengan tingkat kepuasan pelanggan Gen Z di Kota Kediri.

E. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif mengenai pengalaman pelanggan Gen Z di Kota Kediri dalam menggunakan fitur Pengembalian Barang dan Dana pada aplikasi *Shopee*. Adapun teknik pengumpulan data⁵ yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

⁵ Saifudin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 9.

Observasi dilakukan sebagai langkah awal untuk memahami konteks fenomena yang diteliti. Observasi dalam penelitian ini merupakan kegiatan pengamatan terencana dan sistematis terhadap pola penggunaan aplikasi *Shopee*, khususnya pada fitur Pengembalian Barang dan Dana, serta bentuk respons yang muncul dari pelanggan Gen Z dalam situasi tertentu. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat perilaku maupun kondisi yang relevan sebagai dasar pemahaman awal terhadap permasalahan penelitian.⁶

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik utama dalam penggalian data. Wawancara yang diterapkan adalah wawancara semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan pedoman pertanyaan namun tetap memberi ruang bagi pelanggan untuk memberikan penjelasan secara luas.⁷ Pelanggan dalam penelitian ini adalah pelanggan *Shopee* yang termasuk dalam kategori Generasi Z kelahiran 1997 sampai 2012 masehi, usia 28 sampai 33 tahun di tahun 2025 dan berdomisili di Kota Kediri, serta memiliki pengalaman menggunakan fitur pengembalian barang dan dana. Melalui wawancara ini, peneliti menggali persepsi, pengalaman, hambatan, serta tingkat kepuasan ketika menggunakan fitur tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan seperti data survei yang telah dikumpulkan sebelumnya dan digunakan sebagai bahan

⁶ H. Herdiansyah, *Wawancara Observasi & Focus Groups* (Jakarta: Rajawali Persada, 2013), 131.

⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid II (Yogyakarta: Andi, 2013), 218.

dokumentasi pendukung, serta berbagai bahan tertulis seperti artikel, laporan resmi, atau informasi digital yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti pendukung yang memperkaya temuan lapangan dan meningkatkan kredibilitas data penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis untuk mengorganisasikan, memilah, dan menafsirkan data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, dokumentasi, serta sumber pendukung lainnya. Tujuannya adalah agar temuan penelitian menjadi jelas, bermakna, dan dapat dipahami oleh pembaca. Dalam penelitian kualitatif, analisis data tidak menggunakan perhitungan statistik, melainkan mengandalkan kemampuan peneliti dalam menghubungkan informasi secara logis, mendeskripsikan fenomena, dan menarik makna dari data yang ada.⁸

Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak peneliti berada di lapangan hingga seluruh data terkumpul. Peneliti berupaya melihat pola, hubungan, dan makna secara induktif berdasarkan pengalaman dan penjelasan yang diberikan oleh pelanggan terkait penggunaan fitur pengembalian barang dan dana *shopee* serta keterkaitannya dengan kepuasan mereka sebagai pelanggan Gen Z di Kota Kediri. Mengacu pada Miles dan Huberman, proses analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilah, dan memfokuskan data pada hal-hal yang dianggap penting dan relevan

⁸ Musfiqon, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 140.

dengan fokus penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menyaring informasi yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan saat menggunakan fitur Pengembalian Barang dan Dana, persepsi mereka terhadap kemudahan, manfaat, atau kendala dalam fitur tersebut, serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mereka sebagai pengguna. Data yang tidak mendukung fokus penelitian disisihkan agar analisis menjadi lebih terarah.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah tahap menyusun informasi secara sistematis dalam bentuk uraian naratif sehingga peneliti dapat melihat pola dan hubungan antarkomponen secara lebih jelas. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi disajikan dalam bentuk deskripsi tematik untuk menggambarkan bagaimana fitur pengembalian barang dan dana digunakan oleh pelanggan Gen Z, respons mereka terhadap proses yang dijalankan, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka.⁹

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah peneliti menelaah keseluruhan data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan yang dihasilkan pada awal analisis bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data tambahan yang tidak mendukung temuan awal. Namun, apabila data yang diperoleh secara konsisten memperkuat hasil analisis, kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan valid. Kesimpulan akhir

⁹ Sudipa Sarasvananda, *Teknik Visualisasi Data*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 96.

penelitian ini menjelaskan bagaimana fitur pengembalian barang dan dana *shopee* berperan meningkatkan kepuasan pelanggan Gen Z di Kota Kediri.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa temuan yang diperoleh benar-benar kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kriteria kredibilitas sebagai upaya untuk memperoleh data yang akurat dan relevan.¹⁰ Beberapa langkah yang dilakukan untuk memverifikasi keabsahan data adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menegaskan kembali kebenaran informasi yang diperoleh dari pelanggan. Dengan berada lebih lama di lapangan dan melakukan interaksi tambahan dengan pelanggan Gen Z yang menggunakan fitur pengembalian barang dan dana *Shopee*, peneliti dapat mengecek konsistensi jawaban, mengurangi potensi bias, serta memastikan bahwa data yang dihimpun benar-benar mencerminkan pengalaman nyata pelanggan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Upaya meningkatkan ketekunan dilakukan dengan mencermati data secara lebih teliti, hati-hati, dan berulang. Peneliti memeriksa kembali kesesuaian informasi, mengurutkan kejadian secara sistematis, serta membandingkan temuan lapangan dengan literatur, penelitian terdahulu, dan referensi yang relevan. Langkah ini membantu peneliti menghasilkan

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 321-327.

deskripsi data valid sesuai dengan tujuan penelitian, sekaligus memastikan laporan penelitian disusun dengan tingkat ketelitian yang tinggi.

3. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi dengan memeriksa keakuratan data melalui berbagai teknik dan dari beragam sumber. Peneliti membandingkan informasi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat keselarasan antar temuan. Jika terdapat data berbeda atau belum konsisten, peneliti melakukan klarifikasi ulang ke pelanggan. Pada konteks penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui wawancara dengan narasumber pelanggan Gen Z pengguna fitur pengembalian barang dan dana, serta dokumentasi pendukung sebagai bukti tambahan. Melalui triangulasi ini, peneliti memastikan data yang didapat benar, konsisten, dan terpercaya.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini terdiri atas beberapa tahap penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Peneliti melakukan serangkaian persiapan sebelum turun ke lokasi penelitian. Kegiatan pada tahap ini meliputi penyusunan rancangan penelitian, lokasi penelitian di Kota Kediri, penyiapan instrumen dan perlengkapan yang diperlukan. Peneliti melakukan orientasi awal dengan mengidentifikasi pelanggan Gen Z di Kota Kediri menggunakan layanan *shopee*, khususnya fitur pengembalian barang dan dana, guna dapat gambaran awal mengenai kondisi lapangan dan relevansi fokus penelitian.

2. Tahap Kegiatan Lapangan

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data secara langsung

melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pelanggan yang merupakan pelanggan Generasi Z pengguna fitur pengembalian barang dan dana *shopee*. Peneliti mencatat pengalaman dan respons pelanggan. Seluruh kegiatan lapangan diarahkan untuk memperoleh data yang dapat menggambarkan hubungan antara penggunaan fitur tersebut dengan tingkat kepuasan pelanggan.

3. Tahap Analisis Data

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diperiksa kembali kebenarannya menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas data. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak peneliti berada di lapangan hingga seluruh data tersusun dengan baik.

4. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahap ini peneliti menyusun hasil penelitian ke dalam bentuk laporan ilmiah sesuai struktur penulisan skripsi yang berlaku. Draf laporan kemudian dikonsultasikan dengan pembimbing untuk mendapatkan arahan, koreksi, dan penyesuaian sehingga laporan akhir dapat tersusun secara sistematis dengan baik dan relevan.

5. Tahap Akhir

Tahap akhir mencakup penyempurnaan keseluruhan laporan penelitian, finalisasi naskah sesuai format yang telah ditentukan. Tahap ini menandai selesainya seluruh rangkaian dari berbagai kegiatan penelitian.