

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “**Peran *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) Oleh Konten Kreator dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Usaha Warung Makan Berkah Budhe di Ds.Tulungrejo, Kampung Inggris, Pare)**”, maka penelitian ini termasuk pada penelitian dengan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.⁶¹

Pendekatan Kualitatif dapat digunakan apabila ingin melihat dan mempresentasikan suatu kondisi maupun obyek dan konteksnya: Menemukan makna (*meaning*) atau pemahaman yang mendalam dari sebuah masalah yang dihadapi, yang tampak dalam bentuk data kualitatif, baik berupa gambar, kata, maupun kejadian dalam natural *setting*. Pendekatan kualitatif pada dasarnya dilakukan dengan menempuh langkah-

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, ed. Sutopo, edisi kedua (Yogyakarta: ALFABETA BANDUNG, 2023). 13.

langkah awal yakni mengumpulkan data yang diperlukan, lalu dilakukan klasifikasi serta deskripsi.

Peneliti menggunakan metode kualitatif dikarenakan metode ini sesuai dengan penelitian yang akan diteliti. Melalui pengumpulan data dengan berbagai prosedur yang telah ditentukan guna mengetahui fenomena secara langsung/*real time* mengenai peran strategi pemasaran *Electronic Word Of Mouth* (E-WOM) terhadap minat beli konsumen dalam usaha Warung Makan Berkah Budhe.

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana didalam penelitian ini kehadiran peneliti sangatlah diperlukan karena sebagai alat untuk mengumpulkan data yang paling penting dengan bantuan peneliti itu sendiri. Sejalan dengan hal tersebut, kehadiran peneliti di lapangan menjadi kunci utama dalam menangkap fakta, bahkan peneliti berperan penting sebagai alat pengumpul data agar data yang diperoleh dapat mendalam. Selain itu landasan teori digunakan sebagai gambaran umum latar penelitian dan bahan pendukung pembahasan penelitian.⁶²

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di salah satu UMKM kuliner yang berada di Kampung Inggris yaitu Warung Makan Berkah Budhe yang berlokasi di Jl. Glagah No.41 Dusun Mulyoasri Desa Tulungrejo Kecamatan Pare Kabupaten Kediri Jawa Timur 64212. Lokasi ini dipilih karena adanya fenomena

⁶² Mowen Erland, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2020.

viralitas organik, di mana konsumen secara spontan mempromosikan warung melalui media sosial, sehingga menciptakan e-WOM dan meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, berikut penjelasan lebih lanjut;

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variable penelitian.⁶³

Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap usaha Warung Makan Berkah Budhe.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain.⁶⁴Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari data

⁶³ Undari . Mohamad MuspawI Sulung, “Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier,” *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. 3 (2024): 112, <https://doi.org/https://iicls.org/index.php/jer/article/view/238/195>.

⁶⁴.Sulung, 113.

sebelumnya yang telah ada.⁶⁵ peneliti memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, serta artikel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁶⁶ Ada beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Kebanyakan pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara alamiah atau natural setting, tidak dibuat-buat dan dapat berjalan apa adanya.⁶⁷

Untuk memperoleh data di lapangan dalam rangka mendiskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi/Pengamatan

Menurut KBBI kata observasi memiliki arti meninjau secara cermat.⁶⁸ Metode ini merupakan sebuah cara untuk mengumpulkan data mengenai objek dengan menggunakan seluruh Indera untuk mengumpulkan informasi. Jadi, kata Observasi memiliki makna pengamatan langsung dengan menggunakan pendengaran, pengelihatian, peraba, dan penciuman. Dalam prosesnya peneliti terjun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala-gejala yang sedang diteliti, setelah itu

⁶⁵ Holiawati, *Metodologi Penelitian*, (Indramayu: PT. Adab Indonesia, Januari 2025), hal.96

⁶⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 296.

⁶⁷ Sugiono, 297.

⁶⁸ Observasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Online), (diakses pada tanggal 25 September 2025), melalui link: <https://kbbi.web.id/observas>

peneliti bisa menguraikan permasalahan yang sedang di teliti, setelah itu peneliti bisa menguraikan permasalahan yang timbul dan dihubungkan dengan menggunakan alat berupa observasi langsung terhadap objek, melalui rekaman audio, rekaman video, tes, panduan observasi dan angket.⁶⁹ Adapun tujuan data observasi adalah untuk mendeskripsikan latar yang diobservasi; kegiatan-kegiatan yang terjadi di latar itu, orang-orang yang berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan, makna latar, kegiatan-kegiatan, dan partisipasi mereka dalam orang-orangnya.⁷⁰

Dengan melakukan observasi tersebut maka akan terpenuhi peranan pengamat penelitian sebagai pengamat subjek penelitian. Peneliti melakukan observasi secara langsung terkait aktivitas kegiatan usaha pada Warung Makan Berkah Budhe, serta mengambil beberapa foto, video dan catatan selama melakukan kegiatan observasi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga

⁶⁹ Hasyim Hasanah, “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial),” *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21, <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

⁷⁰ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Meyniar Albina, Cetakan Pe, vol. (Bandung: CV.Harva Ctreative, 2023), 96.

apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.⁷¹

Wawancara pada penelitian ini ditujukan kepada beberapa narasumber diantaranya: owner, karyawan, loyalitas customor, konten kreator yang terlibat dalam strategi pemasaran *Electronic Word Of Mouth*, serta pelanggan dan *customor* yang terkena dampak strategi pemasaran *Electronic Word Of Mouth* pada Warung Makan Berkah Budhe. Sebelum memulai pada tahap wawancara, peneliti terlebih harus menyiapkan dan membuat list pertanyaan yang dapat disampaikan mengenai fenomena, permasalahan maupun informasi yang ingin di ketahui oleh peneliti guna menunjang hasil dari penelitiannya.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁷²Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara mencermati, melihat, dan memahami kumpulan dokumen berupa foto, video, perekam suara dan laporan penjualan Warung Makan Berkah Budhe. Untuk mendukung penelitiannya, peneliti menggunakan metode dokumentasi guna mengetahui data-data tertulis maupun data lainnya tentang Warung Makan Berkah Budhe. Hal ini meliputi dokumen seperti foto observasi ataupun wawancara, gambar, dan dokumen-

⁷¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 304.

⁷² Sugiono, 314.

dokumen lainya yang berkaitan dengan Warung Makan Berkah Budhe. Dalam penelitian ini, Peneliti juga melakukan tahap dokumentasi dengan segala catatan yang menjadi sumber data seperti buku-buku, jurnal, foto, alat perekam, data yang di dapat berasal dari internet, dan data lainnya yang mendukung dan memperkuat wawancara dan observasi yang dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipejari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.⁷³Data-data yang akan direduksi meliputi: data laporan penjualan Warung Makan Berkah Budhe dan data dari hasil wawancara dengan beberapa informan pada penelitian ini, observasi dan dokumentasi

⁷³ Sugiono, 323.

2. *Data Display* (Penyediaan Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁷⁴

3. *Conclusion Drawing /Verification* (Kesimpulan)

Langkah terakhir dalam analisis data menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁷⁵

⁷⁴ Sugiono, 325.

⁷⁵ Sugiono, 329.

G. Instrumen Pengumpulan Data

1. Instrumen Utama

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan dengan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data serta membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus "divalidasi" seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Peneliti akan terjun ke lapangan, baik pada *grand tour question*, tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis serta membuat kesimpulan.

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁷⁶

2. Instrumen Pendukung

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit untuk memperoleh data dan informasi.

⁷⁶ Sugiono, 295.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk dialog yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi dari subyek (responden). Bentuk instrumen wawancara dirangkai dalam pedoman wawancara sebagai *interview guide*. Dalam pelaksanaannya, wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur (bebas).

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau oleh orang lain tentang subyek.⁷⁷

H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.⁷⁸ Peneliti menggunakan uji validitas data sebagai berikut :

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti Kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk

⁷⁷ Muhammad Rizal Pahleviannur, Anita De Grave, and dkk, *Metodolgi Penelitian Kualitatif*, ed. Fatma Sukmawati (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), 106.

⁷⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 363.

rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.⁷⁹

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁸⁰

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.⁸¹ Dalam konteks ini, peneliti menerapkan metode triangulasi teknik yang mana mengacu pada pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sarna secara serempak.

Sementara itu, Trianggulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber bertujuan untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁸² Untuk memastikan kredibilitas data, peneliti melakukan verifikasi dengan memeriksa keabsahan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber,

⁷⁹ Sugiono, 365.

⁸⁰ Sugiono, 367.

⁸¹ Sugiono, 369.

⁸² Sugiono, 315.

yaitu owner Warung Makan Berkah Budhe, karyawan, konten kreator, serta konsumen yang terdampak e-WOM.

I. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian kualitatif ini dilaksanakan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Tahap Pra-Lapangan

Pada tahap pra lapangan, peneliti merencanakan penelitian, konsep penelitian, menentukan wilayah penelitian, mengidentifikasi objek penelitian, mencari data dengan menggunakan data sekunder untuk menganalisa kejadian apa yang terjadi di lapangan, mengajukan permohonan izin kepada pemilik usaha Warung Makan Berkah Budhe untuk melakukan kegiatan penelitian, mengatur izin dan mendalami mendeskripsikan domain, menentukan narasumber, menyiapkan logistik penelitian dan etika penelitian lapangan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data terkait dengan tujuan penelitian pada pemilik, meminta izin berulang untuk melakukan penelitian di Warung Makan Berkah Budhe, serta melakukan pencatatan data terhadap data yang diperoleh selama berada di lapangan.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, penulis melakukan analisis data, pengecekan keabsahan, dan memahami makna laporan yang dibuat. Pada tahap ini penulis juga menyusun dan menganalisis semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci serta mendalam sehingga data tersebut dapat

difahami, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga hasil dari penelitian dapat diinformasikan kepada pihak lain secara jelas dan terperinci.

4. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini, Penulis melakukan tahap hasil penelitian kepada dosen pembimbing dan merevisi laporan penelitian. Dalam tahap ini, peneliti membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk skripsi, dengan format, tulisan serta bahasa yang sesuai dan mudah dipahami. Selanjutnya adalah melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing, melakukan perbaikan, melengkapi kelengkapan ujian, dan pelaksanaan ujian skripsi.