

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna suatu fenomena dalam konteks aslinya. Data yang diperoleh meliputi teks, gambar, suara, serta berbagai bentuk informasi yang bukan angka. Penelitian kualitatif tidak menitikberatkan pada pengujian hipotesis, tetapi lebih kepada pengembangan pemahaman mendalam tentang konteks dan dinamika sebuah fenomena.⁴¹

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi alamiah. Penelitian ini berfokus pada pengungkapan makna, pengalaman, serta perspektif partisipan sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.⁴² Jadi penelitian ini untuk memahami dan menjelaskan secara mendalam bagaimana inovasi produk dan harga yang diterapkan di Seblak Ngambek Kaliombo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di tengah persaingan usaha kuliner di Kota Kediri.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data melalui observasi,

⁴¹ M. Fathun Niam, *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet. 1 (Bandung: Widina Media Utama, 2024) 2

⁴² Muhammad Rizal Pahleviannur, "Metodologi Penelitian Kualitatif," in *Book Chapter*, oleh Fatma Sukmawati, Cet. 1 (Pradina Pustaka, 2022). 11

wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan sebanyak lima kali, yaitu pada tanggal 5 November 2025, 8 November 2025, 11 Desember 2025, 30 Januari 2026, dan 2 Februari 2026. Selanjutnya, wawancara dilakukan sebanyak empat sesi, yaitu dua kali dengan Bapak Ibrahim selaku pemilik usaha pada tanggal 1 November 2025 dan 16 Februari 2026, satu kali dengan Sigit selaku karyawan/SPV pada tanggal 3 Februari 2026, serta satu rangkaian wawancara dengan delapan informan pelanggan pada tanggal 9–10 Maret 2026. Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi sebagai data pendukung selama proses penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Seblak Ngambek cabang Kaliombo yang terletak di Jl. Tembus Kaliombo No.33, Kaliombo, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64126. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, keunikan inovasi produk berupa konsep prasmanan dengan sekitar 50 pilihan topping, dua varian kuah, dan 15 level kepedasan yang belum banyak ditemukan pada usaha seblak lain di Kota Kediri. Kedua, pendapatan harian yang relatif stabil meskipun terdapat kendala operasional berupa kehabisan stok topping pada jam-jam ramai. Ketiga, penyajian yang khas menggunakan wajan serta lokasi yang strategis di kawasan pendidikan dan permukiman padat penduduk.

D. Data dan Sumber Data

1. Sumber Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya.⁴³ Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam kepada tiga kelompok informan, yaitu pemilik usaha (owner), satu karyawan yang menjabat sebagai supervisor (SPV), dan 8 pelanggan yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan bahwa mereka dianggap mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap penerapan strategi produk dan harga di Seblak Ngambek cabang Kaliombo. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka dianggap mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap inovasi produk dan penetapan harga di Seblak Ngambek Cabang Kaliombo. Adapun kriteria pemilihan pelanggan dibedakan menjadi dua kategori: pelanggan tetap dipilih untuk menggali persepsi mendalam mengenai loyalitas mereka terhadap inovasi produk yang terus berkembang, sedangkan pelanggan baru dipilih untuk memperoleh gambaran impresi awal mereka terhadap penetapan harga dan keunikan produk yang ditawarkan.

2. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah adalah data yang diperoleh atau

⁴³ Nazar Naamy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Winengan, cetakan 1 (Nusa Tenggara Barat: Pusat Penelitian dan Publikasi Ilmiah LP2M UIN Mataram, 2019). 116

dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.⁴⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide memulai tanya jawab, sehingga makna dalam topik tertentu dapat dibangun.⁴⁵ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik outlet Seblak Ngambek Kaliombo yang bernama Ibrahim, satu karyawan sebagai SPV (supervisor) bernama Sigit, serta 8 orang pelanggan untuk mengetahui persepsi mereka terhadap inovasi produk dan penetapan harga yang diterapkan.

Tabel 3.1
Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Keterangan
1.	Ibrahim	Pemilik
2.	Sigit	SPV (supervisor)
3.	Della	Pelanggan (Tetap)
4.	Jeje	Pelanggan (Baru)
5.	Melda	Pelanggan (Baru)
6.	Jouwis	Pelanggan (Tetap)
7.	Ayla	Pelanggan (Baru)
8.	Tasya	Pelanggan (Baru)
9.	Risma	Pelanggan (Tetap)
10.	Bu Surti	Pelanggan (Tetap)

⁴⁴ Naamy. 117

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2024) 114

2. Observasi

Observasi adalah pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.⁴⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi non-partisipan, yaitu peneliti hadir dan mengamati secara langsung kegiatan di lapangan tanpa terlibat aktif dalam proses operasional outlet. Melalui pengamatan langsung, peneliti dapat memperoleh data mengenai proses operasional, perilaku pelanggan, cara penyajian produk, penetapan harga yang diterapkan, serta interaksi antara penjual dan pembeli. Metode ini membantu peneliti dalam menangkap berbagai detail penting yang mungkin tidak terungkap dalam proses wawancara, sehingga data yang diperoleh lebih nyata, objektif, dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan tentang peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya besar dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, riwayat hidup, cerita, biografi, aturan, dan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya karya seni yang meliputi gambar, patung, film, dan lainnya. Studi dokumen adalah bagian dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴⁷ Peneliti akan mengambil foto terkait proses pembuatan seblak, varian menu yang ditawarkan, harga, dan suasana outlet saat pengunjung datang untuk memperkuat bukti

⁴⁶ Naamy., 138

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2024) 124

penelitian.

F. Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan berdasarkan model Miles dan Huberman:⁴⁸

1. Reduksi Data

Mereduksi data adalah proses merangkum, menyeleksi, serta menonjolkan elemen yang dianggap paling penting, dan kemudian tema dan pola yang muncul. Proses ini menghasilkan data yang lebih terorganisir sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan pencarian data tambahan sesuai kebutuhan. Perangkat elektronik, seperti komputer mini, dapat dimanfaatkan untuk memberi kode pada elemen tertentu guna mendukung proses reduksi data.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkannya. Dengan menyajikan data ini, data diorganisir dan di susun dalam pola hubungan, sehingga lebih mudah dipahami. Data dalam penelitian kualitatif bisa disajikan dalam bentuk grafik, ringkasan, diagram air, hubungan antara kategori, dan lain-lain.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses analisis data adalah menarik kesimpulan dan melakukan pengecekan. Dapat disimpulkan bahwa itu bisa saja menjawab masalah yang diajukan, tetapi juga bisa tidak menjawab. Hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif, permasalahan dan rumusan masalah masih

⁴⁸Sugiyono. 132-141

bersifat sementara dan bisa berubah setelah melakukan penelitian di lapangan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis triangulasi.⁴⁹ Pertama, triangulasi sumber, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara pemilik usaha, karyawan (SPV), dan pelanggan. Kedua, triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi lapangan dan dokumentasi, untuk memastikan konsistensi dan kebenaran data yang terkumpul.

H. Tahap – Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah yang mengacu pada pendapat Moleong, yang dikutip oleh Sugiyono, yaitu :

1. Tahap Pra Lapangan: Pada tahap awal, peneliti melakukan persiapan mulai mengambil data. Peneliti mulai dengan menyusun proposal penelitian yang berisi rencana sistematis seperti judul, pendahuluan, dan metode penelitian. Secara bersamaan, peneliti menemukan lokasi dan fokus penelitian dengan melakukan observasi awal di Seblak Ngambek Cabang Kaliombo untuk memastikan masalah yang akan diteliti. Setelah draf siap, peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing

⁴⁹ Ibid., 125

untuk mendapatkan arahan. Langkah berikutnya adalah mengurus perizinan penelitian kepada pihak pengelola Seblak Ngambek agar proses riset bersifat sah, dan diakhiri dengan seminar penelitian untuk menguji kelayakan rencana riset tersebut sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan: Selanjutnya tahap pekerjaan lapangan adalah proses pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian. Peneliti memulainya dengan memahami latar belakang penelitian melalui pengamatan situasi di outlet Seblak Ngambek Cabang Kaliombo agar bisa beradaptasi dengan lingkungan tersebut. Selanjutnya, peneliti masuk ke lapangan untuk berinteraksi dengan narasumber, seperti pemilik usaha, karyawan, dan konsumen. Dalam tahap ini, peneliti aktif dalam pengumpulan data secara aktif melalui teknik wawancara mendalam, observasi proses operasional, dan dokumentasi fisik untuk memperoleh informasi yang valid mengenai objek yang diteliti.
3. Tahap Analisis Data: Setelah data terkumpul, peneliti masuk ke tahap penyusunan hasil penelitian. Kegiatan utama yang dilakukan adalah menganalisis dan menyusun semua data lapangan menjadi satu kesatuan yang teratur. Peneliti merangkum informasi yang didapat, merangkum memilih data yang relevan (reduksi), dan menyajikannya secara naratif agar hasil penelitian tentang Seblak Ngambek Cabang Kaliombo tersebut mudah dimengerti dan tidak melebar ke fokus masalah yang lain.