

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul tentang “*Peran Aplikasi Antautama.co.id Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Anta Utama Kediri)*”. Dengan jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif bersifat deskripsi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan mendalam dari permasalahan yang dibahas.

Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian data deskripsi berupa kata-kata atau pembicaraan tentang orang, perilaku yang diamati, untuk menemukan kebenaran yang dapat diterima oleh pikiran manusia.¹

Dalam metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada tempat yang alami, dirasakan dan dipikirkan dan penelitian tidak membuat perlakuan dikarenakan bagi seorang peneliti dalam mengumpulkan suatu data berdasarkan sebagaimana adanya dari sumber data bukan dari pandangan peneliti.²

Dikarenakan dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai instrumen pertama dalam mengumpulkan data dengan cara mengambarkan mengenai tentang suatu objek penelitian dan menguraikan dalam bentuk kalimat,

¹Hartini, *Akad Jual Beli Saham Melalui Bursa Efek*, (Skripsi, IAIN Mataram, Lombok, 2010), 27.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 6.

pertanyaan-pertanyaan berdasarkan data yang dikumpulkan peneliti dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan dari suatu rumusan masalah.³

Sehingga dalam penelitian ini, seorang peneliti dituntut untuk melakukan *grounded research* yaitu menemukan suatu teori yang berdasarkan data yang diperoleh di lapangan atau situasi sosial.⁴ Agar dalam memperoleh suatu data yang lebih akurat dan valid yang terkait dalam penelitian yang sedang diteliti, maka seorang peneliti harus melakukan pengamatan yang lebih mendalam dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pendekatan deskriptif adalah suatu prosedur pemecahan masalah yang dilakukan dengan cara menggambarkan keadaan berdasarkan fakta-fakta yang tampak apa adanya. Pendekatan ini digunakan karena peneliti merasa ada korelasi antara masalah yang dibahas dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran Peneliti dalam penelitian ini sebagai orang yang melakukan observasi dalam mengamati dengan cermat terhadap objek penelitian. Sehingga dalam memperoleh suatu data mengenai tentang penelitian yang sedang diteliti, peneliti terjun langsung kelapangan.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen kunci, serta lebih mementingkan proses karena dalam penelitian ini, peneliti berperang aktif secara langsung dalam mengamati atau wawancara informasi dalam objek penelitian.

³Arikunto, Suharsini, *Metode Penelitian: Pendekatan Praktis* (Jakarta: Rineka Cipt, 1998), 45.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, 214.

Dengan demikian peneliti dilapangan sangat mutlak hadir atau terjuan langsung dalam melakukan penelitian. Dalam proses mengumpulkan data peneliti berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadi sumber data, agar data-data yang di peroleh oleh peneliti bener-bener valid.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti akan hadir di lapangan sejak diizinkan melakukan penelitian, yaitu dengan cara mendatangi lokasi penelitian pada waktu-waktu tertentu yang terjadwal maupun tidak terjadwal.

C. Lokasih Penelitian

Adapun lokasih penelitian ini adalah PT Anta Utama, yang bertempat di Jln. Dhoho, Gang Masjid Sentono Gendong No.03, Kediri Jawa Timur. PT Anta Utama berada dalam lingkungan Masjid Sentono.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan bagian penting dari penelitian. Yang dimaksud dengan sumber data adalah dimana data itu diperoleh. Data penelitian diartikan sebagai fakta atau apa yang didegar, diamati, dirasa informasi dan peneliti dari sumber data di lokasi penelitia.

Dalam penelitian ini data dibagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.⁵ Data primer adalah data yang menjelaskan tujuan penelitian atau yang berkaitan langsung dengan peran aplikasi antautama.co.id dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pembelian tiket pesawat pada aplilasi antautama.co.id .

⁵Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Grafindo Persada Rajawali Press, 2013), 19.

Sedangkan data sekunder adalah data yang tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, tetapi membantu dalam menjelaskan objek penelitian yang diteliti.

Mengenai jenis sumber data primer dalam penelitian yaitu dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian berupa laporan penjualan bulanan yang diperoleh langsung dari PT Anta Utama Kediri, hasil wawancara dengan informan peneliti yang terdiri dari pelanggan PT. Anta Utama Kediri, hasil observasi merupakan catatan penulis yang didasarkan pada pengamatan dilapangan.

Sedangkan sumber data sekunder penelitian terdiri dari literatur perusahaan tentang peran perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode-metode pengumpulan data sebagai berikut:

1) Observasi

Metode observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat gejala secara sistematis dari gejala yang terekam. Metode observasi ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data-data primer dan juga data-data sekunder.

Dengan demikian, peneliti mengadakan observasi langsung ke lokasi penelitian yaitu PT. Anta Utama Kediri untuk mengamati segala bentuk perilaku atau tindakan dari PT. Anta Utama Kediri dan pihak-pihak yang

berkaitan dengan masalah peneliti. Data overvasi berupa gambaran umum tentang lokasi penelitian dan beberapa pertanyaan yang menjadi fokus penelitian.

2) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian secara lisan yang dua orang atau lebih saling bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁶

Jadi, wawancara merupakan salah satu cara yang dipergunakan oleh seseorang dengan tujuan satu tugas tertentu untuk mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seseorang informan.

Dalam proses wawancara peneliti akan menggunakan wawancara terstruktur, seperti yang di ungkapkan Sukardi. Dimana peneliti ketika melakukan tatap muka dengan responden menggunakan wawancara yang telah disediakan terlebih dulu. Adapun data yang akan diperoleh dalam metode wawancara ini peneliti akan menggali data dari pemilik, wawancara dengan pelanggan dan juga karyawan perusahaan untuk mendapatkan data terkait masalah atau fokus penelitian.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan atau transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, atau rapat dan lain-lain.⁷ Maka metode dokumentasi peneliti digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang datanya berupa data tertulis

⁶Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 80.

⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 236.

yang diperlukan oleh peneliti yaitu berupa data lokasi, dan data penelitian dan data keadaan.

F. Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, Bogdan mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil data wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya. sehingga dapat dengan mudah dicapai, dan temuannya dapat dibagikan kepada orang lain.⁸

Adapun dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data yang diperoleh dari data primer maupun data sekunder dan memecah data unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh penafsir.

Untuk itu, penelitian kualitatif dituntut membangun teori dengan menghubungkan fenomena atau fakta informasi yang dipelajari di lapangan.⁹ Maka setelah mengumpulkan data langkah-langkah berikut diklafikasikan menurut masalah yang diteliti, kemudian data tersebut disusun dan dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif.¹⁰

Setelah semua data terkumpul dan tersusun rapi, maka peneliti menganalisis dengan menggunakan logika dengan tujuan agar hasil yang diteliti mudah dibaca dan dipahami.

⁸Sugiono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 401.

⁹Sutrisno Hadi, *Metode Research* (Yogyakarta: Yayasan Penerbit, Fakultas Piskologi, 1984), 11.

¹⁰M Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), 83.

Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis melalui tiga cara yaitu:¹¹

1. Reduksi data atau penyederhanaan adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan yang muncul dari catatan tertulis di Lapangan. Reduksi data didapat dengan membuat ringkasan, menuliskan tema dan menuliskan memo.
2. Paparan atau sajian data adalah proses penyaluran informasi yang kompleks ke dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana dan selektif serta dipahami maknanya.
3. Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus-menerus baik pada saat pengumpulan data ataupun setelah pengumpulan data.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data perlu dilakukan karena untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh dapat diperjelas dengan verifikasi data. Sedangkan menurut Lexy Meleong, ada empat kriteria dalam menguji data kualitatif yaitu:

- b. Derajat Kepercayaan (*credibility*) data akan membuktikan kesesuaian antara hasil pengamat dengan kenyataan di lapangan. Untuk pencapaian kredibilitas, penelitian menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:
- c. Ketekunan pengamat, dari pengamatan dan penentuan kredibilitas ini peneliti mengadakan observasi, pengamatan terus menerus sehingga

¹¹ Miles Matthew B. dan Michael huberman, *Analisis Data Kualitatif, Terj.,Tjejep* R. R. (Jakarta: UI Press), 1992.87.

mampu mendeteksi gejala dengan lebih mendalam serta mampu mengetahui aspek yang penting dan relevan dengan topik penelitian.

- d. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sumber di luar data sebagai bahan perbandingan. Setelah itu dilakukannya *cross check* untuk membuktikan agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Menurut William dan Sugiono, Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan teknik atau metode.¹² Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik atau metode. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sanapiah Faisal bahwa untuk mencapai hasil penelitian setidaknya-tidaknya menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber data.¹³
- e. Ketergantungan (*Dependability*) yaitu merupakan pengganti konsep dari reability dalam penelitian kualitatif. Reability tercapai alat-alat ukur yang digunakan secara berulang-ulang dengan memberikan hasil yang serupa. Dalam penelitian kualitatif, alat ukur bukanlah benda melainkan manusia atau penelitian itu sendiri.
- f. Kepastian (*Confirmability*) yaitu merupakan kriteria dalam menilai kualitas dari hasil penelitian yang dilakukan dengan perekaman pada pelacakan.

¹²Sugiono, *Meodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 326.

¹³Sanapiah Faisal, *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi* (Malang YA3, 1992), 31.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan penelitian peneliti menggunakan pendapat Lexy J. Meleong, yaitu:

- a. Tahap pra lapangan. Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan proposal peneliti, menentukan fokus penelitian, konsultasi, mengurus izin penelitian dan seminar penelitian.
- b. Tahap perkerja lapangan, tahap ini meliputi memahami latar penelitian, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data.
- c. Tahap analisis data, tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menelaah seluruh data lapangan, reduksi data, menyusun dalam satuan-satuan katagorisasi dan pemeriksaan keabsahan.
- d. Tahap penulisan laporan, tahap ini meliputi kegiatan menyusun hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian, dan perbaikan hasil konsultasi.¹⁴

¹⁴ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif,(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 91.