

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka adalah data yang masuk dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang terkumpul berasal dari naskah wawancara, observasi lapangan, dokumentasi lapangan, dokumen pribadi, memo atau catatan, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan situasi sosial tertentu dan mencatat apa yang ada dalam situasi sosial yang diteliti serta menggabungkan dengan sumber data yang ada dalam situasi sosial yang akan diteliti.<sup>24</sup>

Berdasarkan hal tersebut keterlibatan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian harus aktif, agar informasi yang diperoleh bisa lengkap dan jelas. Maka, untuk mengetahui informasi terkait strategi pelayanan cafe warung gunung dalam meningkatkan kepuasan konsumen perspektif ekonomi islam peneliti harus terlibat aktif dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan.

#### **B. Lokasi dan Subjek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di “Warung Gunung (WAGU)” yang beralamat di Jl. Ahmad Dahlan No.106, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri. WAGU ini cukup ramai karena banyak konsumen yang melakukan pembelian disini.

---

<sup>24</sup> Dyah Agustiningtyas, “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek)” (Tulungagung, IAIN Tulungagung, 2018), 60, <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/9130/6/Bab%20III.pdf>.

Karena itu dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, WAGU menerapkan strategi pelayanan yang baik serta tetap didasarkan pada nilai-nilai islam.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Menurut Miles dan Huberman, kehadiran peneliti sangat penting karena peneliti bertindak sebagai instrumen serta pengumpul data. Dalam penelitian ini hal pertama yang dilakukan adalah mengajukan izin penelitian. Dengan adanya surat izin maka, tahap selanjutnya adalah melakukan wawancara dengan pihak yang terkait dengan penelitian ini dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan dalam aktivitas usaha yang berkaitan dengan strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada WAGU, dan bagaimana jika dilihat dari perspektif ekonomi islam.

### **D. Data dan Sumber Data**

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Data primer dalam penelitian ini didapat dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait dalam penelitian ini. Untuk narasumber dalam penelitian ini adalah pihak yang berhubungan dengan usaha WAGU ini yaitu, Manajer Wagu, karyawan di Wagu, dan konsumen yang membeli di Wagu.

## **2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dari penelitian ini berasal dari catatan-catatan dilapangan, dokumen, laporan-laporan serta arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipergunakan sebagai berikut :

#### **1. Observasi Partisipan**

Observasi partisipatif adalah perolehan data dengan cara, peneliti mengamati kegiatan yang berkaitan penelitian. Selain mengamati peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan dalam kegiatan yang mereka lakukan.<sup>25</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan yang berkaitan dengan peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam yaitu peneliti mengamati situasi dan kondisi pada “Wagu” bagaimana saat karyawan melakukan proses pelayanan dengan konsumen, dan bagaimana respon konsumen setelah melakukan pembelian di Wagu.

#### **2. Wawancara Mendalam (indepth interview)**

Wawancara mendalam adalah cara untuk memperoleh data dengan menelusuri lebih dalam informasi yang diberikan oleh narasumber melalui

---

<sup>25</sup> Agustiningtyas, 64.

percakapan langsung dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dirancang sebelumnya

Dalam penelitian ini memakai metode wawancara terstruktur, karena peneliti sudah mengetahui informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis, agar informasi yang dicari dapat terarah.<sup>26</sup> Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan Manajer “WAGU” yang berkaitan dengan peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta bagaimana dalam perspektif ekonomi islam.

### **3. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah cara mendapatkan informasi yang dicari melalui catatan, majalah, gambar, agenda, ataupun surat kaba.<sup>27</sup> Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya bila didukung oleh foto, tulisan, ataupun sketsa. Proses pertama dari dokumentasi adalah mengumpulkan dokumentasi, setelah itu dokumen yang sesuai dengan penelitian akan dipilih dan dimasukkan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mencari yang berhubungan dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dokumen yang berkaitan dalam penelitian ini adalah gambar usaha,

---

<sup>26</sup> Agustiningtyas, 66.

<sup>27</sup> Agustiningtyas, 68.

tulisan sejarah usaha, profil usaha menutersebut dapat berupa tulisan sejarah usaha, profil usaha, dan kegiatan pelayanan dalam usaha.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Reduksi Data (Reduction Data)**

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti kelapangan, jumlah data akan semakin banyak dan rumit. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Data yang direduksi akan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan dengan apa yang ada dalam penelitian. Data yang telah direduksi akan tergambar lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### **2. Penyajian data (Display Data)**

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat atau bagan. Melalui penyajian data, maka data akan terorganisasikan, dan tersusun, sehingga mudah dipahami dan dapat melakukan tahap selanjutnya.

### **3. Penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)**

Setelah melakukan penyajian data, maka data akan dapat disimpulkan, sehingga kesimpulan awal yang belum jelas, akan menjadi lebih lengkap dan terarah. Setelah itu kesimpulan akan diteliti kebenarannya, dan kecocokan antara peneliti dan informan saat menjelaskan informasi yang ada dilapangan. Kesimpulan yang disertai

dengan bukti-bukti yang kuat akan menghasilkan kesimpulan yang dapat dipercaya.<sup>28</sup>

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

### **1. Perpanjangan Pengamatan**

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kreadibilitas data penelitian ini, peneliti memfokuskan pada pengujian data yang diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali kelapangan data yang diperoleh sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri. Untuk membuktikan peneliti telah melakukan uji kreadibilitas melalui perpanjangan pengamatan, lebih baik dibuktikan dengan surat keterangan perpanjangan. Selanjutnya surat ini dapat di lampirkan dalam laporan penelitian.

### **2. Triangulasi**

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas adalah pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan :

#### **1) Triangulasi sumber**

Pengujian kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dari beberapa sumber tersebut, diteliti apakah mereka memberikan informasi yang sama dan benar.

---

<sup>28</sup> Agustiningtyas, 69.

## 2) Triangulasi teknik/cara

Pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek kepada sumber yang sama dengan cara yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner, apakah informasi yang diperoleh sama dan benar.

## 3) Triangulasi waktu

Waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan pada saat pagi hari saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Pengujian kredibilitas data dapat dilakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam waktu dan situasi yang berbeda, apakah informasi yang diperoleh sama dan benar.

### **3. Melakukan Membercheck**

*Membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin dapat dipercaya. Caranya adalah setelah menemukan penemuan peneliti Kembali kepada pemberi data dan menyampaikan penemuan. Apabila pemberi data telah sepakat, maka pemberi data diminta

untuk menandatangani sebagai bukti peneliti telah melakukan *memberchek*.<sup>29</sup>

## **H. Tahap – Tahap Penelitian**

### **1. Tahap Pra-Lapangan**

Pada tahap ini peneliti sebelumnya telah menyiapkan rancangan penelitian, memilih lokasi, dan mengurus perizinan. Setelah itu melakukan observasi pada tempat penelitian untuk mencari informasi yang ada dilapangan yang berkaitan dengan apa yang akan kita teliti. Memilih informan yang berkaitan dengan penelitian.

### **2. Tahap pekerjaan lapangan**

Setelah itu peneliti memasuki tahap pekerjaan lapangan, dalam tahap ini peneliti mulai menggali informasi lebih lengkap dengan cara melakukan wawancara, dokumentasi, atau observasi dengan narasumber yang telah ditentukan sesuai dengan apa yang akan diteliti. Selain itu peneliti juga harus terbuka dan memahami latar penelitian.

### **3. Tahap analisis data**

Setelah memperoleh data pada dari wawancara, dokumentasi atau observasi, peneliti akan melakukan analisis data, yaitu data yang diperoleh awalnya akan dipilih yang penting dan sesuai penelitian/ direduksi, setelah itu data akan di sajikan agar lebih tersusun dan mudah dipahami, setelah itu akan dilakukan penarikan kesimpulan data tersebut. Agar lebih dapat dipercaya, data yang telah dianalisis akan dilakukan pengecekan

---

<sup>29</sup> Agustiningtyas, 71.

keabsahan data dengan cara triangulasi, perpanjangan pengamatan dan melakukan *membercheck*, apabila data yang dihasilkan sudah sama dan benar, maka data tersebut sudah valid dan dapat dipercaya kebenarannya.

#### **4. Tahap pelaporan hasil penelitian**

Tahap yang terakhir dalam penelitian adalah pelaporan asil penelitian. Data yang telah melalui pengumpulan, penganalisisan, dan pengujian keabsahan sudah dapat dilaporkan hasilnya. Hasil penelitian terdiri dari: Konteks Penelitian/Latar Belakang, Landasan Teori, Metode Penelitian, Penyajian atau Pemaparan Data Temuan dan Pembahasan, serta Penarikan Kesimpulan.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Agustiningtyas, 72.