

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang digunakan adalah berupa kata-kata, ada gambar, dan bukan angka. Hal tersebut disebabkan adanya penerapan metode kualitatif, sehingga apa yang dikumpulkan mungkin menjadi kunci apa yang telah diteliti.¹⁶ Saat metode penelitian kualitatif itu digunakan untuk meneliti pada tempat yang alami serta penelitian tidak membuat perlakuan karena peneliti berada dalam mengumpulkan data yang bersifat *emic*, yakni berdasarkan sudut pandang dari sumber data dan bukan pandangan peneliti tersebut.¹⁷

Adapun jenis penelitian yang ini adalah menggunakan studi kasus. Studi kasus yang meliputi suatu analisis mendalam serta kontekstual terhadap suatu situasi yang mirip yang berada di organisasi lain, yang mana sifat dan definisi masalah yang akan terjadi adalah sama halnya dengan masalah yang dialami saat ini juga.¹⁸

Dalam penelitian langkah awal yang dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan pendekatan mendalam terkait dengan topik yang akan diteliti guna diperoleh data yang berkaitan dengan Peran Strategi Pelayanan Seblak Imut terhadap Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus pada Seblak Imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri). Selain untuk mencari data, langkah awal juga untuk mencari informasi mengenai orang-orang yang dapat dijadikan subjek penelitian.

¹⁶ M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 34.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 6.

¹⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2012), 36.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam sebuah penelitian merupakan suatu tempat dimana penelitian yang akan dilakukan. Lokasi penelitian tersebut juga dapat diartikan menjadi tempat dari sebuah penelitian.¹⁹ Lokasi penelitian ini berada di Seblak Imut Kras Kecamatan Kras Kabupaten Kediri. Lokasi ini dipilih karena adanya fenomena yang dirasa unik dan menarik sehingga perlu diteliti lebih lanjut. Perlunya untuk digali lebih lanjut guna menemukan hal-hal yang bermakna dan baru dari dengan peran strategi pelayanan Seblak Imut dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

C. Subjek Penelitian

Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif berbeda dengan penentuan yang ada di dalam penelitian kuantitatif. Penentuan sampel adalah proses seleksi didalam kegiatan observasi. Pada proses seleksi yang dimaksud ialah proses agar untuk mendapatkan orang, situasi, aktivitas/kegiatan, dokumen yang akan diperoleh dari sejumlah orang yang bisa mengungkapkannya ataupun dokumen yang banyak kemudian dipilih didasarkan oleh tujuannya tentang apa yang ingin dicapai serta agar memilih orang bergulir sesuai permasalahan.²⁰ Dengan demikian peneliti menentukan kriteria subjek dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penjual/pemilik kedai Seblak Imut di Kras.
2. Pembeli/pelanggan di kedai Seblak Imut Kras.

D. Sumber data

Pada sumber data yang dapat digunakan oleh peneliti, terbagi menjadi 2 macam, antara lain:

¹⁹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), 128.

²⁰ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 47.

1. Data Primer

Data primer ialah data yang dapat diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di tempat lokasi penelitian ataupun obyek penelitian. Adapun hal yang menjadi suatu sumber informasi ialah penjual/pemilik dan pembeli/pelanggan Seblak Imut Kras. Tentang teknik yang digunakan oleh peneliti ialah Snow ball sampling. Snow ball sampling adalah pelabelan (pemberian nama) terhadap suatu aktivitas ketika peneliti sedang mengumpulkan data dari salah satu responden ke responden lainnya yang memenuhi kriteria tersebut, dapat melalui wawancara mendalam dserta berhenti ketika tidak ada informasi yang baru lagi, atau terjadi replikasi, ataupun mengalami titik jenuh informasi. Dengan teknik ini selain dapat memperoleh suatu informasi ataupun data yang secara detail, peneliti harus memperoleh jumlah responden penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dapat diperoleh dari sumber kedua ataupun sumber sekunder dari data yang mungkin kita butuhkan. Dalam penelitian tersebut sumber data sekunder dapat berupa buku, suatu arsip, atau dokumen, media massa serta referensi lain yang bisa berhubungan dengan peningkatan kepuasan konsumen.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumbernya, baik dengan wawancara langsung ataupun tidak.²¹ Wawancara merupakan perbincangan atau

²¹ Zuraidah, *Statistika Deskriptif*, (Kediri: STAIN Kediri Press, 2011), 34.

obrolan yang bersifat terbuka merupakan aktivitas yang harus dilakukan.²² Dengan wawancara ini diharapkan peneliti dapat mengetahui secara langsung segala kegiatan dan realita yang ada guna menemukan fakta-fakta kejadian.

Metode teknik pengumpulan data yang dapat digunakan lebih ditekankan kepada teknik wawancara, khususnya wawancara yang mendalam. Teknik ini adalah teknik pengumpulan data yang khas penelitian kualitatif. Untuk lebih lanjut dijelaskan bahwa cara utama yang dapat dilakukan pakar metodologi kualitatif agar memahami persepsi, perasaan, serta pengetahuan orang-orang adalah dengan wawancara mendalam dan intensif.²³ Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data didalam penelitian, secara garis besar dibagi menjadi 2, yakni wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Keduanya digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini. Mengingat wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku, maka susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya (biasanya ditulis) dan wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam atau wawancara intensif.²⁴ Dalam penelitian ini, agar mendapatkan informasi ataupun keterangan mengenai suatu hal yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan konsumen di Seblak Imut Kras, Peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada penjual/pemilik, dan konsumen, kemudian data yang didapat dicatat atau direkam dengan alat perekam.

Adapun wawancara itu digunakan untuk memperoleh data-data tentang:

- a. Strategi pelayanan pada kedai Seblak Imut Kras.

²² Nusa Putra, *Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi*, (Jakarta: PT ndeks, 2011), 62.

²³ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 175.

²⁴ *ibid.*, 176.

- b. Kepuasan konsumen pada kedai Seblak Imut Kras.
- c. Peran strategi pelayanan kedai Seblak Imut Kras dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Observasi

Metode observasi merupakan kemampuan pada seseorang agar menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera serta dibantu dengan panca indera lainnya.²⁵ Dalam hal ini peneliti mengunjungi lokasi penelitian untuk pelayanan di kedai Seblak Imut Kras.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan suatu data berupa sumber data tertulis yang mengandung keterangan serta penjelasan dan pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.²⁶ Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan sejarah terbentuknya kedai seblak imut.

F. Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan oleh para peneliti untuk mendapatkan makna yang terkandung dalam sebuah data, sehingga interpretasinya tidak sekedar deskripsi belaka. Dengan kata lain apabila peneliti tidak dapat mengadakan interpretasi serta hanya menyajikan suatu data deskriptif saja, maka sebenarnya penelitian tersebut kurang bermakna dan belum memenuhi harapan.²⁷

²⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2007), 118.

²⁶ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi slam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 103.

²⁷ Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 199.

Analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah analisis data Model Miles dan Huberman yang meliputi:

- a. Reduksi Data, merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya.
- b. Penyajian Data, dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.
- c. Penarikan Kesimpulan, hasil akhir yang diperoleh yang didukung dengan bukti-bukti yang valid.²⁸

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan kriteria kredibilitas. Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan yang ada dalam latar penelitian. Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut :

1. Meningkatkan Ketekunan

Suatu cara pengujian derajat kepercayaan daa dengan jalan melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Ketekunan pengamatan yaitu mengadakan observasi secara terus menerus terhadap objek penelitian guna memahami gejala lebih mendalam terhadap berbagai aktivitas yang sedang berlangsung di lokasi penelitian.

2. Triangulasi

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 247-252.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.²⁹ Triangulasi yaitu sebagai pembanding data dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.³⁰

H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan melalui empat tahap, yaitu:

1. Tahap Sebelum di Lapangan

Menyusun proposal penelitian, menemukan fokus penelitian, konsultasi proposal penelitian kepada pembimbing, menghubungi lokasi penelitian, mengurus izin penelitian dan seminar proposal penelitian.

2. Tahap Pekerjaan di Lapangan

Kegiatan pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data.

3. Tahap Analisis Data

Organisasi data, penafsiran data, pengecekan keabsahan data dan juga pemberian makna.

4. Tahap Penulisan Laporan

Penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan hasil komunikasi, pengurusan kelengkapan persyaratan ujian dan *munaqasah* skripsi.

²⁹ Andi Prastowo, *Metode penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 268-270.

³⁰ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), 122.