

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang (subyek) itu sendiri.⁴¹ Jenis penelitian yang digunakan peneliti ialah studi kasus, yang merupakan studi terhadap realita kehidupan masyarakat langsung dimana peneliti berorientasi memahami individu maupun kelompok tertentu secara mendalam.⁴² Studi kasus dalam penelitian ini dilakukan guna meneliti peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangatlah penting dan dibutuhkan. Hal Ini sesuai dengan penelitian kualitatif, hadirnya peneliti di lapangan merupakan hal yang penting dan di butuhkan secara optimal. Seorang peneliti adalah kunci utama dalam pembuktian makna dan sebagai alat pengumpul data. Oleh sebab itu peneliti harus terjun ke dalam kehidupan orang yang diteliti sampai kedalam tingkat keterbukaan kedua belah pihak.⁴³ Kehadiran seorang peneliti merupakan kunci, serta lebih mementingkan

⁴¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 80.

⁴² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 54.

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif – Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 4.

proses karena peneliti berperan aktif dan secara langsung mengamati dan mewancarai subyek dan objek penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kedai Kopi Kaki Lima “WAKEUP” yang terletak di Jl.Brawijaya No.53, Pakelan, Kec.Kota Kediri, Kota Kediri Jawa Timur 64129. Letak lokasi ini mudah dijangkau sarana transportasi umum, selain itu lokasinya dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan (trotoar).

D. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek darimana data didapatkan. Dan pada penelitian kali ini sumber data meliputi :⁴⁴

1. Data primer

Merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti, yang diperoleh melalui sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian..⁴⁵ Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan *Owner*, Karyawan, dan Pelanggan loyal Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri.

2. Data sekunder

Merupakan data yang cara perolehannya tidak langsung dari asalnya. Dapat memberikan informasi pendukung yang dapat

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2020), 211.

⁴⁵ Ahmed Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 54.

memperkuat data utama. Data sekunder yang dipakai berasal dokumen, buku, jurnal, serta penelitian terdahulu yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dalam penelitian ini.

1. Observasi

Merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis pada objek yang mana pengumpulan datanya dilakukan dengan cara mengamati langsung pada sumber-sumber terkait. Teknik observasi sangat bermanfaat bagi peneliti apabila informasi yang didapatkan kurang meyakinkan, yang mana peneliti dapat melakukan pengamatan sendiri secara langsung untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.

2. Wawancara

Merupakan wujud tanya jawab antara penanya dan narasumber guna mendapatkan informasi langsung dari sumbernya.⁴⁶ Metode ini memudahkan peneliti dalam mendapatkan data berupa sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup”. Karena peneliti melakukan percakapan langsung kepada pihak yang bersangkutan. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara secara jelas yang sebelumnya sudah tersusun untuk melengkapi hasil pengumpulan saat observasi.

⁴⁶ Ismail Nurdin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 178.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini metode dokumentasi diperlukan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup”. Data tersebut antara lain jurnal, buku, laporan keuangan dan beberapa data yang lain yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan penulis.

F. Teknik Analisis Data

Merupakan penyajian data sebagai bagian temuan orang lain atas tindakan hasil observasi yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai kasus yang diteliti, sebagai berikut:⁴⁷

1. Reduksi data, ialah kegiatan menyimpulkan, menentukan tema pokok agar dapat direpresentasikan, serta fokus pada hal-hal penting.
2. Penyajian data, ialah kumpulan fakta logis yang dapat menghasilkan data atas penarikan kesimpulan yang terorganisasi sehingga mudah dimengerti.
3. Penarikan kesimpulan, ialah hasil penelitian yang berasal dari temuan fakta valid yang dapat ditarik kesimpulan yang meyakinkan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan hal penting karena hasil penelitian tidak memiliki arti jika tidak mendapat kepercayaan atau

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), 321-327.

pengakuan. Maka untuk menetapkan keabsahan data dapat menggunakan cara sebagai berikut :⁴⁸

1. Perpanjangan Keikutsertaan peneliti

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak dapat dilakukan dalam waktu yang singkat, tetapi memerlukan waktu yang cukup lama. Dengan melakukan hal ini, dapat diperoleh data yang lengkap, dan sampai mengetahui tingkat makna dari setiap yang nampak. Peneliti melakukan penelitian kurang lebih selama 10 kali pertemuan dengan narasumber yakni pemilik, karyawan dan pelanggan Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” untuk mendapatkan data secara lengkap.

2. Triangulasi

Merupakan informasi yang didapatkan dari sumber data kemudian diperiksa kembali dengan data pengamatan dan dokumentasi. Teknik triangulasi digunakan untuk memeriksa atau mengecek keabsahan data yang diperoleh dari wawancara atau pengamatan langsung dengan kenyataan yang ada. Hal tersebut dilakukan untuk mengecek data yang didapatkan apakah sudah benar dan sesuai dengan kenyataan di Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri.

⁴⁸ Salim dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 165.

H. Tahap-tahap Penelitian

Agar mendapatkan data dan informasi, maka peneliti pada penelitian ini menggunakan tahapan yang didalamnya antara lain :⁴⁹

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini berorientasi pada fokus penelitian, penyesuaian teori yang mencakup observasi awal. Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti adalah teori-teori yang berhubungan dengan fokus penelitian peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri.

2. Tahap Lapangan

Di tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada Kedai Kopi Kaki Lima “Wakeup” Kota Kediri. Adapun tahap yang dilakukan adalah tahap observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Dalam tahap ini dilakukan pengolahan data hasil dari wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti. Dengan data yang diperoleh tersebut akan dilakukan pengecekan keabsahan data.

⁴⁹ M. Djunaidi Ghony, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2012),144-157.