

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moeleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³¹ Adapun penelitian deskriptif menurut Sugiyono adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.³² Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Adapun penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian studi kasus merupakan penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi.³³ Penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu. Oleh karena itu, penulis memilih pendekatan studi kasus. Pendekatan

³¹ Lexy J Moloeng, *Metode penulisan Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 6

³² Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 2013), 3.

³³ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 20.

penelitian ini digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci, dan tuntas terkait pelaksanaan, manfaat, kendala dan solusi strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Bengkel Cepoko Jaya Motor RT. 01 RW. 03 Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Bengkel Cepoko Jaya Motor menjadi objek dalam penelitian ini karena bengkel yang baru berdiri di Desa Cepoko Kabupaten Nganjuk ini telah memiliki banyak pelanggan dibanding bengkel lainnya di Desa Cepoko Kabupaten Nganjuk.

C. Sumber Data

Data atau informasi yang menjadi bahan baku dari penelitian ini untuk diolah terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.³⁴ Sumber data ini diperoleh langsung berupa informasi dan keterangan-keterangan dari pihak bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Sumber dari data primer yaitu, berupa data hasil observasi dan interview

³⁴ Lexy J Moloeng, *Metode penulisan Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 84.

(wawancara) yang ditujukan di bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.

2. Data sekunder

Yaitu data pustaka yang berisikan informasi lebih lanjut mengenai data primer yang masih berhubungan atau relevan dengan penelitian ini.³⁵ Sumber data ini berasal dari data pustaka yang berisikan informasi lebih lanjut mengenai data primer yang masih relevan atau berhubungan dengan penelitian ini, seperti: data olahan, artikel, surat kabar dan bahan sejenisnya terkait dengan topik tersebut.³⁶

D. Metode Pengumpulan Data

Tujuan pengumpulan data adalah untuk mendapatkan informasi atau keterangan-keterangan yang diperlukan agar dapat mencapai tujuan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.³⁷ Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi yaitu Bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Sehingga

³⁵ P. Jaka Subagyo, *Metode Penulisan dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 107.

³⁶ *Ibid.*, 107.

³⁷ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 213.

teknik ini digunakan untuk mendapatkan data gambaran umum lokasi penelitian dan strategi pelayanan pada bengkel Cepoko Jaya Motor.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan penulis adalah teknik wawancara semi terstruktur. Ciri-ciri dari wawancara semi terstruktur adalah pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan, kecepatan wawancara dapat diprediksi, fleksibel tetapi terkontrol, ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata.³⁸

Penulis mengadakan wawancara terkait dengan profil dan sejarah objek penelitian, struktur organisasi, sistem kerja perusahaan, dan sistem pelayanan perusahaan, strategi pelayanan yang dilakukan oleh seorang pemilik serta empat orang karyawan bengkel Cepoko Jaya Motor dan kepuasan pelanggan bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk. Dalam penelitian ini, terdapat dua puluh orang pelanggan yang dijadikan sebagai responden atau subjek penelitian dalam penelitian ini.

3. Pencatatan dokumen

Suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan penyelidikan/menelaah yang dikhususkan pada penguraian serta penjelasan

³⁸ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penulisan Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2014), 121.

yang berasal dari sumber dokumen.³⁹ Teknik ini digunakan untuk mengambil data terkait jumlah pelanggan di bengkel Cepoko Jaya Motor Di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penulisan dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain.⁴⁰ Berikut adalah teknik analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini:

1. Reduksi data

Adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. *Display* Data Atau Peyajian Data

Adalah menyajikan data sekumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan penggambaran tindakan. Sehingga peneliti mampu memahami fenomena yang terjadi dan tindakan yang harus dilakukan.

³⁹ Nyoman suarsana, *Menjadi sosok kepala Sekolah Inspiratif*, (Jakarta: Guerpedia, 2020), 78.

⁴⁰ Yusuf, A Muri, *Metodelogi Penulisan: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penulisan Gabungan*. Jakarta: Pranadamedia Group, 2014) 400-401.

3. *Conclusion* Data Atau Menarik Kesimpulan Data

Adalah kegiatan pengumpulan makna-makna yang muncul dari kata yang diuji kebenarannya, kecocokannya, dan kekokohnya.⁴¹

F. Pengecekan Keabsahan Data

Tujuan Kredibilitas data ini untuk membuktikan data yang telah dikumpulkan benar dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Berikut adalah teknik pengecekan keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:⁴²

1. Perpanjangan pengamatan

suatu kegiatan yang dilakukan guna memvalidkan suatu data melalui penelitian kembali ke lapangan, dengan melakukan wawancara atau atau pengamatan terhadap data yang pernah ditemui atau baru ditemui.

2. Meningkatkan ketekunan pengamatan

Ketekunan Pengamatan adalah cara untuk melihat data yang terkumpul sudah relevan sesuai keadaan sebenarnya. Pada teknik ini peneliti meminta kepada seorang narasumber untuk berkomentar serta mengurangi informasi yang kurang akurat atau sesuai.

3. Triangulasi

Teknik triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang ada diluar data sebagai pembanding data

⁴¹ Ibid., 112

⁴² Affuddin, *Metode Penelitian Kualitatif*, 234-248.

yang berasal dari sumber lain yang banyak digunakan.⁴³ Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Triangulasi Sumber

Peneliti membandingkan dan menguji kredibilitas data yang telah diperoleh dengan melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Peneliti mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.⁴⁴

⁴³Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif:Teori & Praktik*. (Jakarta:PT. Bumi Aksara 2016), 216.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 274.