

## **BAB III**

### **METEDOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian ini Peran Diversifikasi Produk dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Penjualan ( Studi Kasus Kedai Susu Racik Mak Tam Kec Mojoroto Kota Kediri), maka penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang dipakai penulis adalah menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif artinya yang memperoleh data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati.<sup>1</sup> Sebagaimana pendapat Guba dan Loncoln, yang diikuti Suharsini Arikunto yakni Kebenaran itu hanya dari lapangan,<sup>2</sup> yaitu kondisi dari Kedai Susu Racik Mak Tam Kecamatan Mojoroto Kota.

Sedangkan jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus, menurut Stake yang dikutip oleh John W. Creswell, studi kasus adalah sebuah penelitian yang mana peneliti menyelidiki secara cermat terhadap suatu program, peristiwa, aktivitas, proses bahkan sekelompok individu.<sup>3</sup>

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Peneliti ialah orang yang mengetahui sebuah permasalahan yang wajib diberikan solusi pemecahannya. Oleh karena itu kehadiran peneliti sangat penting yang berguna sebagai fasilitator dengan terus mencari data yang akurat mengenai

---

<sup>1</sup> Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000), 3.

<sup>2</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan dan Praktis*, Revisi V, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 16.

<sup>3</sup> John . W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan Mised* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 20.

masalah-masalah yang ada dan diselesaikan.<sup>4</sup> Sepadan dari Mulyana dan Denzin yakni peran dari observe ialah mencari data lapangan lewat wawancara, dokumentasi dan observasi.

### C. Lokasi Penelitian

Kedai Susu Racik Maktam Kota Kediri (Jl. Penanggungan No. 43 Bandar Lor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ).

### D. Sumber Data

Arikunto memaparkan makna sumber data ialah tempat data data riset didapatkan<sup>5</sup> Menurut Lofland, data dalam riset dengan bentuk kualitatif berasal dari perkataan, perilaku dan dokumen dokumen penjelas dari objek riset.

Pembagian sumber data dapat kita lihat menjadi 2 bagian:

#### 1. Sumber data utama (primer)

Data yang penulis dapat secara langsung, sumber asli melalui wawancara dengan pemilik Kedai Susu Racik Mak Tam Kecamatan Mojoroto Kota Kediri dan data dari profil perusahaan tersebut.<sup>6</sup> Mengetahui bagaimana peran diversifikasi yang digunakan, apa saja strategi yang digunakan serta data-data hasil penjualan.<sup>7</sup> Sumber data primer ini diperoleh dari pemilik, karyawan dan konsumen dari Kedai Susu Racik Mak Tam.

---

<sup>4</sup>Dedi Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 163.

<sup>5</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan dan Praktis*, Cet 13, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 129.

<sup>6</sup>Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Berbasis untuk Akutansi dan Manajemen* ( Yogyakarta, 2002), 147.

<sup>7</sup>Ilham Fauzi, Pemilik Kedai Susu Racik Mak Tam, Kediri. 18 Februari 2020. Pukul 10.00 WIB.

## 2. Sumber data sekunder

Data yang penulis dapatkan dari buku, artikel, jurnal dan skripsi terdahulu tentang peran diversifikasi produk . data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua hasil penelitian lapangan. Data ini berupa laporan-laporan, buku-buku, profil, dokumentasi dan literatur lainnya.<sup>8</sup> Adapun data sekunder yang diperoleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Profil dari Kedai Susu Racik Mak Tam
- b) Arti dari nama Mak Tam

## **E. Metode Pengumpulan Data**

### 1. Wawancara

Wawancara ialah proses tanya jawab yang dilakukan peneliti dengan narasumber dengan memberikan pertanyaan untuk memperoleh data.<sup>9</sup> Pada riset ini memakai Teknik interview dalam mencari data Kedai Susu Racik Mak Tam Kota Kediri

### 2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang penulis lakukan untuk memperoleh pokok bahasan dan mmenentukan sebuah masalah. Dilakukan di Jl. Penanggungan No. 43 Bandar Lor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi bagaimana peran diversifikasi produk dan pelayanan dalam meningkatkan penjualan Kedai Susu Racik Mak Tam.

---

<sup>8</sup> Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Aplikasi* ( Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011), 118-122.

<sup>9</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 160.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah mengumpulkan data selanjutnya mendukung keabsahan data yang penulis buat. Dan diharapkan dapat menemukan jalan terbaik sesuai harapan penulis.<sup>10</sup>

## **F. Pengecekan Keabsahan Data**

Riset ini memakai kriteria kredibilitas atau uji kepercayaan pada data hasil riset yang dijalankan, agar tidak diragukan sebagai karya ilmiah.

### 1. Perpanjang pengamat

Hal ini juga mendukung meningkatnya kepercayaan data riset tepat dan menyeluruh, dan hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Jika penguji terhadap data yang diperoleh sudah di cek berkali-kali dan hasilnya perubahan atau masih tetap, berarti pemberhentian masa tambah pengamatan.

### 2. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Menaikan kecermatan dalam penelitian atau tekun dalam riset dengan begitu kepastian data akan dicabut, direkam dan disajikan dengan baik dan sistematis.

### 3. Triangulasi

Istilah "kredibilitas" di sini mengacu pada kemampuan untuk memverifikasi informasi dari berbagai sumber dan pada periode yang berbeda. Triangulasi sumber digunakan dalam hubungannya dengan triangulasi metode, namun hanya ada dua jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini.

---

<sup>10</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, 176.

#### 4. Triangulasi sumber

Teknik ini dilaksanakan dengan croscek sumber dengan bertanya dari 1 narasumber ke narasumber lainnya.

#### 5. Triangulasi teknik

Pengujian data ini dilakukan dengan cara croscek data terhadap narasumber yang sama dengan bermacam macam tekniknya. Mulai dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

#### 6. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi peneliti adalah bukti yang mendukung fakta yang telah dikumpulkannya. Jadi, peneliti menghasilkan makalah menggunakan gambar atau dokumen aktual untuk memastikan bahwa temuan mereka lebih dapat dipercaya.

### **G. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengumpulkan informasi tentang suatu masalah dan mengaturnya dengan cara yang dapat diberikan kepada orang lain untuk penyelidikan lebih lanjut. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau memperlihatkan fakta-fakta secara lengkap tanpa interpretasi dan meringkasnya menjadi suatu rangkuman dasar.

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti mampu membuat gambaran data secara sistematis dan akurat melalui tiga cara:<sup>11</sup>

#### 1. Reduksi data atau penyederhanaan

---

<sup>11</sup> Miles Matthew B dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, terj., TjejepR. R, (Jakarta : UI Press, 1992), 87.

Dalam proses ini dilakukan pengelompokan data-data yang dianggap perlu, merangkum dan focus pada data data yang berhubungan dengan riset.<sup>12</sup>

## 2. Paparan atau penyajian data

Setelah data diperoleh dari hasil reduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk pendek, bagan, hubungan antar kategori dan dengan teks naratif. Dan ini memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan apa yang telah dipahami.<sup>13</sup>

## 3. Penarikan kesimpulan

Temuan pertama masih spekulatif dan mungkin berubah di kemudian hari jika informasi lebih lanjut terungkap. Namun, jika didukung dengan data yang andal dan konsisten pada tingkat awal ini, maka temuan yang dikeluarkan adalah kesimpulan yang dapat dipercaya."<sup>14</sup>

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

### 1. Tahap Pra Lapangan

Berikut ini ada 6 tahapan riset :

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Mengurus perizinan
- c. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan
- d. Memilih dan memanfaatkan lapangan

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 92.

<sup>13</sup> I Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi* (Yogyakarta:CV. Andi Offset,2006),246.

<sup>14</sup> Neong Muhandjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Rake Surasin, 2002), 142.

e. Menyiapkan perlengkapan

f. Etika penelitian lapangan

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Kerja lapangan dipecah menjadi tiga tahap: mengetahui konteks penelitian dan mempersiapkan diri, turun ke lapangan, dan berpartisipasi dalam pengumpulan data.

## 3. Tahap Analisis Data

Karena itu, bagian ini tidak akan membahas secara mendalam tentang bagaimana data dianalisis, karena ini akan dibahas dalam bab terpisah. Tiga kesulitan utama dibahas di bagian ini, terutama penggunaan ide-ide fundamental, tema, dan hipotesis.