

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada UMKM Berkah Alesha Kuningan menggunakan jenis penelitian lapangan atau *field research*, dimana peneliti langsung terjun ke tempat penelitian yang telah ditentukan. Terkait pencarian, pembangkitan, dan penggalian informasi. Peneliti mengumpulkan data secara jeli agar memperoleh data yang relevan dengan penelitian<sup>1</sup>. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang melibatkan analisis dan interpretasi terhadap teks dan hasil wawancara dengan tujuan untuk mengungkap makna dan tujuan di balik suatu fenomena yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada toko berkah alesha kuningan.

Penelitian kualitatif dilakukan oleh peneliti berdasarkan proses penyelidikan yang melibatkan pengumpulan data utama dan data tambahan. Sumber data utama dalam penelitian ini terdiri dari wawancara dan observasi langsung, sementara data tertulis, foto, dan statistik digunakan sebagai data tambahan. Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif deskriptif karena tujuan penelitiannya adalah untuk memberikan deskripsi yang spesifik, transparan, dan mendalam mengenai keadaan yang diamati di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi atau kejadian, sehingga data yang dikumpulkan akan bersifat deskriptif untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada UMKM alesha kuningan.

### B. Setting Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses penelitian di toko Berkah Alesha Kuningan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut yang pertama lokasi yang mudah di jangkau peneliti, yang kedua toko Berkah Alesha Kuningan telah menerapkan pelayanan dan memberikan harga yang

---

<sup>1</sup> Sapto Haryoko, dkk, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis* (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2020).34.

terbaik hingga dapat menciptakan rasa puas bagi para pelanggan menjadi fokus penelitian ini. Estimasi waktu yang digunakan oleh peneliti yaitu selama satu bulan mulai Mei-Juni 2023. Dalam proses penelitian ini, peneliti melaksanakan kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mencari data-data terkait dengan Kualitas Pelayanan dan Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada UMKM Berkah Alesha Kuningan.

### C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu atau kelompok yang menjadi sampel dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian sering disebut sebagai informan atau narasumber. Dalam penelitian ini peneliti mengambil narasumber dari pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan toko Berkah Alesha Kuningan, yang dianggap mengetahui masalah secara mendalam dan dapat dipercaya. Subyek pada penelitian ini adalah owner berkah alesha kuningan dan customer yang membeli produk di berkah alesha kuningan.

### D. Sumber Data

Sebelum mengumpulkan data, penting untuk mengetahui sumber-sumber data yang dapat digunakan. Ada dua jenis sumber data yang dapat digunakan, yaitu sumber primer dan sumber sekunder, sebagaimana dijelaskan berikut ini:<sup>2</sup>

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer (sumber asli). Dalam penelitian ini, data diambil secara langsung di toko Berkah Alesha Kuningan. Data primer penelitian ini didapatkan langsung dengan wawancara kepada owner toko berkah alesha kuningan dengan informasi yang dijadikan sampel dan data yang didapat akan direkam dan dicatat<sup>3</sup>. Data primer juga didapatkan berbentuk informasi atau wawancara dari

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004), 129-130.

<sup>3</sup> Adhi Kusumastuti, dan Khoiri, Ahmad Mustamil, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019).34

pelanggan yang melakukan pembelian di toko berkah alesha kuningan.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah jenis data yang didapat dan dicari melewati hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian di lapangan. Biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini dari arsip-arsip atau data dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan yang ada di lokasi penelitian yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan harga dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di toko Berkah Alesha Kuningan<sup>4</sup>. Selain itu data sekunder dari penelitian ini bersumber dari *literatur* buku-buku dari kepustakaan, tulisan-tulisan serta karya ilmiah yang memiliki arti penting dengan penelitian yang dilakukan, sehingga bisa menyempurnakan data dalam sebuah penelitian yang dilakukan.<sup>5</sup>

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Proses pengumpulan data menjadi tahap krusial dalam penelitian kualitatif, karena data yang diperoleh akan menjadi dasar bagi hasil penelitian. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, antara lain:

### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian selama kegiatan penelitian berlangsung. Metode observasi memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung melalui indra pengamatan yang meliputi panca indra.

---

<sup>4</sup> I Made Wirartha, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi* (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2006), 245.

<sup>5</sup> Nasution, *Metode Reseach, Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 143.

Jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif pasif, artinya peneliti pergi ke tempat orang yang diamati sedang melakukan pekerjaannya tetapi tidak berpartisipasi di dalamnya. Observasi dilakukan di lokasi toko Berkah Alesha Kuningan dilakukan dengan mengamati semua kegiatan yang ada, meliputi operasional toko, pelayanan konsumen, pemberian harga, dan kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu interaksi komunikasi yang dilakukan secara langsung antara peneliti dan subjek penelitian, dengan tujuan mendapatkan data atau informasi yang relevan terkait dengan masalah penelitian. Wawancara melibatkan proses tanya jawab secara lisan di mana dua orang atau lebih berinteraksi secara fisik. Tujuan utama wawancara adalah untuk mendapatkan sebanyak mungkin data yang jelas dan terperinci dari subjek penelitian. Wawancara dapat dilakukan dengan pendekatan terstruktur, di mana pertanyaan-pertanyaan telah disiapkan sebelumnya, atau tidak terstruktur, di mana pertanyaan disesuaikan dengan alur percakapan. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka langsung (face to face) atau menggunakan telepon, tergantung pada preferensi dan situasi yang ada<sup>7</sup>.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, di mana telah disiapkan sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara dengan dua metode, yaitu melalui pertemuan langsung (bertatap muka) dan melalui telepon. Data yang didapatkan peneliti melalui wawancara secara langsung adalah data tentang kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan oleh toko Berkah Alesha Kuningan. Adapun data yang didapatkan peneliti melalui telepon adalah data tentang profil dan sejarah di Berkah Alesha Kuningan.

## 3. Dokumentasi

---

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi Edisi Pertama* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015).

<sup>7</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004).

Dokumentasi adalah catatan yang mencatat peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari individu. Metode dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dalam penelitian kualitatif bersama dengan metode wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, dokumentasi meliputi penggunaan buku atau arsip, media sosial, dokumen, dan foto-foto yang mendukung penelitian di toko Berkah Alesha Kuningan.

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup beberapa aspek, antara lain: uji kepercayaan (validitas internal), transferabilitas (validitas eksternal), keandalan (reliabilitas), dan objektivitas (konfirmasiabilitas). Dalam penelitian kualitatif, menjaga keabsahan data merupakan faktor penting. Untuk menguji keabsahan data, peneliti dapat menggunakan teknik peningkatan ketelitian dan triangulasi. Menurut Sugiyono, kepercayaan terhadap data atau kredibilitas data hasil penelitian kualitatif dapat dicapai melalui beberapa cara<sup>8</sup>.

Perihal keabsahan data dari data penelitian yang dikerjakan maka peneliti berupaya untuk observasi langsung ke lapangan yang berkaitan dengan Pelanggan yang melakukan pembelian di toko berkah alesha kuningan. Selanjutnya peneliti melakukan ketelitian atau kesesuaian data dengan data yang dibutuhkan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi hasil perolehan data yang valid seperti ketepatan teknik pengumpulan data, kesesuaian informasi, cara melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Salah satu teknik untuk memperoleh data yang valid yaitu dengan melakukan triangulasi<sup>9</sup>.

Triangulasi adalah teknik pengujian keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RND*, 182-189.

<sup>9</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).168.



data itu. Dalam hal ini peneliti membandingkan data dari hasil observasi di lapangan kepada customer berkah alesha kuningan dengan data wawancara kepada owner berkah alesha kuningan dalam hal memberi pelayanan dan harga yang terbaik.

Selain itu untuk menguji keabsahan data peneliti juga menggunakan bahan referensi atau acuan disini adalah bukti untuk mendukung temuan peneliti, seperti data wawancara yang harus didukung oleh rekaman dan foto yang dibuat selama wawancara, ataupun foto pada saat observasi.

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan tahap dalam proses penelitian yang melibatkan pencarian dan pengorganisasian data secara sistematis yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melibatkan langkah-langkah seperti mengklasifikasikan data ke dalam kategori yang relevan, menjelaskan data ke dalam kelompok-kelompok yang serupa, mengidentifikasi pola atau temuan yang muncul, memilih elemen yang penting untuk dipelajari secara lebih mendalam, dan kemudian membuat kesimpulan yang dapat dipahami dengan mudah. Proses analisis data biasanya dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, namun bisa juga dilakukan setelah pengumpulan data selesai.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam teknik analisis data. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang akurat dan mendetail tentang keadaan yang sedang diteliti terkait kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan di Berkah Alesha Kuningan. Teknik analisis data memiliki langkah-langkah sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Reduksi Data. Reduksi data adalah proses pengurangan, penjajaran, dan pemilihan elemen data yang relevan, dengan fokus pada hal-hal yang penting dan penghilangan unsur yang tidak relevan. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan ringkas, serta memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data selanjutnya. Peneliti melakukan

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RND*, 129.

reduksi data dengan merangkum hasil wawancara pada saat melakukan reduksi data. Peneliti perlu mereduksi data untuk lebih fokus mengenai kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan di Berkah Alesha.

2. Penyajian Data Setelah mereduksi data, Penyajian data dapat dijalankan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, Flowchart dan sejenisnya. Dengan menampilkan data maka akan mempermudah untuk mengetahui apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami<sup>11</sup>.
3. Kesimpulan atau verifikasi. Huberman menyatakan, Kesimpulan atau verifikasi dilakukan oleh peneliti berdasarkan data yang telah diproses. Peneliti menyusun kesimpulan dengan melakukan reduksi data dan penyajian data. Tahap awal penarikan kesimpulan bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat selama proses pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan awal yang valid.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Syakir Media Press, 2021).162.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RND*, 137-142.