

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field reseach*), di mana penulis menjalankan pengumpulan data dari lapangan secara langsung dengan melakukan analisis mengenai strategi kualitas pelayanan. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta, karakteristik populasi, atau bidang tertentu dengan cara berinteraksi dan mengamati pelaku di lingkungan hidupnya. Oleh karena itu, Peneliti dengan menggunakan jenis penelitian lapangan ini bertujuan untuk mempelajari data lapangan secara detail dan rinci, mengamati dari fenomena terkecil hingga fenomena yang lebih besar yang menjadi acuan permasalahan bisnis, serta mencari solusi permasalahan umum. baik dan penuh perhatian.¹

Dalam penelitian kualitatif, data sering dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, dan lain-lain yang meliputi transkrip wawancara, catatan data lapangan, foto, catatan, dokumen pribadi, dan dokumen lainnya. Informasi juga dapat dikumpulkan melalui peristiwa yang disimpan dalam bentuk korespondensi, arsip foto, catatan harian, hasil rapat, catatan aktivitas, dll. Data berupa dokumen seperti ini dapat digunakan untuk menggali informasi tentang peristiwa masa lalu. Oleh karena itu, peneliti harus jeli berpikir untuk menafsirkan seluruh dokumen tersebut agar unsur-unsur tersebut bukan sekedar barang yang tidak bermakna.²

Dalam penelitian ini yang menjadi pusat penelitian adalah mengenai strategi kualitas pelayanan pada salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care dan Spa*.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care dan Spa* dengan tujuan untuk mendeskripsikan strategi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pariwisata baru selalu membutuhkan opini pelanggan. Peneliti melakukan penelitian

¹Sugiyono, *Metode Kajian Pendidikan Pendidikan Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif serta R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 14

² S. Margono, *Metodologi Kajian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 36-39

terhadap subjek tersebut untuk memudahkan pengumpulan data yang diharapkan peneliti berdasarkan keadaan sebenarnya.

C. Subyek Penelitian

Dalam mengumpulkan dan menggali informasi secara mendalam untuk mendapatkan hasil yang relevan. Maka, subyek dalam penelitian ini yaitu pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan para pelanggannya.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber darimana data itu diperoleh. Pada penelitian ini, guna mendapatkan data yang berkaitan atau relevan dengan fokus permasalahan penelitian, maka data yang dijadikan acuan antara lain:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Metode yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer yakni observasi, wawancara, dan lainnya.

Narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik salon *Araya Healthy Skin Care* dan para pelanggannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai macam sumber yang sudah ada. Data sekunder juga diperoleh dari berbagai macam sumber, seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, jurnal, laporan, dan lainnya.³

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada umumnya untuk melakukan pengumpulan data penelitian ada beberapa metode yang dapat digunakan antara lain: wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan bertemunya dua orang atau lebih untuk membahas suatu masalah, topik maupun informasi

³ Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media publishing, 2015), 68.

sehingga akan memperoleh makna tertentu dari proses wawancara tersebut.⁴

Narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik salon *Araya Healthy Skin Care* dan beberapa pelanggan setianya.

2. Observasi

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dan berdasarkan fenomena yang sudah terjadi didalam masyarakat itu sendiri yang kemudian dijadikan sumber dari hasil penelitian.⁵

Teknik ini digunakan peneliti untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan pada salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode dalam memperoleh informasi yang berupa dokumen, gambar, catatan, dan data lainnya.⁶

Dengan metode dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan dokumentasi seperti kondisi lokasi dan produk-produk layanan yang tersedia di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis.

F. Pengujian Keabsahan Data

Dalam pengecekan keabsahan temuan, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Dalam menetapkan data dibutuhkan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah pengecekan keabsahan temuan. Jadi, uji pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif antara lain:

1. Triangulasi

Triangulasi yaitu penggabungan beberapa cara untuk memastikan data dapat dipercaya.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah yang dilakukan untuk menghasilkan kebenaran informasi melalui beberapa sumber perolehan data. Peneliti dalam melakukan uji kredibilitas jenis ini untuk memperoleh sumber data terkait dengan strategi kualitas pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis yang didapatkan dari

⁴ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 200-201.

⁵ Ibid, 204.

⁶ Nova Nevila Rodhi, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 121.

beberapa narasumber yaitu pemilik salon dan para pelanggannya.

b. Triangulasi Teknik

Pengujian kredibilitas ini dilakukan dengan menggunakan metode yang digunakan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda dari sumber yang sama. Jenis uji ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil dari teknik tersebut, selanjutnya akan dilakukan perbandingan atau pengecekan data sesuai dengan masing-masing hasil teknik yang telah dilakukan. Misalnya, peneliti menggunakan metode wawancara tentang strategi kualitas, kemudian dilakukan pengecekan ulang dengan teknik observasi berdasarkan realita yang berada dilapangan, serta didukung dengan teknik dokumentasi untuk memperoleh data berupa kegiatan atau program yang dilaksanakan di salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care dan Spa*.⁷

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yaitu suatu hal yang menjadi faktor penentu ke valid an informasi data. Metode yang digunakan adalah dengan melakukan pengujian kredibitas berdasarkan waktu atau situasi yang berbeda, adapun jika hasil data yang dilakukan menghasilkan berbagai macam perbedaan maka dilakukan hasil uji ulang.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengaturan, penyusunan dan pengolahan data. Peneliti memproses data yang dikumpulkan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga diatur sedemikian rupa menjadi paparan yang mudah dipahami hingga diolah dengan pendekatan kualitatif.⁸

Proses analisis data dimulai dengan mengkaji semua data yang tersedia di berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan lapangan, gambar, foto, dokumen dan lain sebagainya. Berikut metode analisis data dalam penelitian ini:

⁷ Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 69.

⁸Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru, 1998), 76.

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Dengan itu peneliti dapat mengumpulkan data menjadi sistematis dan mempermudah memperolehnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah menyusun data yang telah didapat dimana data tersebut dianggap penting sehingga menjadi pokok dalam penelitian, yang menyebabkan dengan adanya reduksi ini akan lebih memberikan gambaran terkait dengan objek penelitian.⁹

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu proses menampilkan data secara sederhana dan bersifat jelas berupa grafik, table atau matriks yang tujuannya peneliti memberikan kesimpulan dengan tepat.

4. Verifikasi Data

Verifikasi data adalah data yang sudah dihasilkan dari lapangan dapat ditarik kesimpulan mulai dari pola-pola, kejelasan, alur sebab atau akibat, konfigurasi jika dimungkinkan, dan akurat.¹⁰

⁹Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 122.

¹⁰Ibid, 124.