

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Untuk mengetahui E-WOM melalui media sosial Instagram sebagai strategi pemasaran pada Resto Kudapan, penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang menghasilkan data dari pengamatan, dokumentasi serta tanya jawab pada saat pengumpulan data guna memberi wawasan ke dalam laporan penelitian. Beberapa data berasal dari panduan tanya jawab, catatan lapangan, gambar, rekaman video, dokumen pribadi, catatan, serta dokumen resmi yang lain.¹

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Crewell, metode kualitatif adalah penyelidikan guna menjelajahi serta memahami fenomena. Nazir menyatakan, deksriptif adalah pendekatan yang mengkaji keadaan segerombolan orang, benda, keadaan, sistem gagasan atau peristiwa saat ini. Tujuan penelitian deskriptif adalah guna menghasilkan uraian, gambaran, atau lukisan dengan runtut, realistis serta tepat mengenai fakta, sifat serta relasi antar gejala yang diteliti.² Dalam penelitian ini, tujuan pendekatan deskriptif kualitatif adalah supaya peneliti msmpu mengeksplorasi serta mendiskripsikan dengan lugas serta spesifik apa yang ada di lokasi penelitian serta upaya mengungkap E-WOM melalui media sosial Instagram sebagai strategi pemasaran pada Restoran Kudapan.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan tertentu (*purposive*) yaitu pada bisnis kuliner Restoran Kudapan SMK N 1 Kudus yang lokasinya berada di Jl. Ganesha II B, Purwosari, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Bisnis

¹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015).

² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian karena lokasinya strategis sehingga mudah dijangkau dan memiliki persaingan dengan bisnis yang sejenis di wilayah Kudus. Penelitian ini juga dilakukan pada akun Instagram @*kudap.an1* yang merupakan *official account* Instagram Restoran Kudapan.

C. Subjek Penelitian

Merupakan orang yang menjadi sumber berita serta faham mengenai subjek penelitian.³ Subjek dalam penelitian bisa terdiri dari manusia, binatang, objek serta apapun yang mempunyai perbedaan.⁴ Subjek penelitian merupakan subjek yang ingin diteliti. Berbicara mengenai subjek penelitian, sebenarnya yang dibicarakan adalah mengenai unit analisisnya, yaitu subjek yang mejadi tujuan penelitian tersebut.⁵

Subjek dalam penelitian ini meliputi guru dan pengunjung Restoran Kudapan. Jumlah guru yang akan dijadikan subyek penelitian sebanyak 2 orang. Adapun jumlah pengunjung yang menjadi subjek penelitian sebanyak 2 orang.

Penelitian ini menetapkan pengambilan sampel dengan cara *purposive* sampling. Cara ini diterapkan pada penelitian yang mengedepankan tujuan penelitian dibandingkan karakteristik populasi pada saat menetapkan sampel penelitian. Namun untuk menggunakan teknik tersebut, peneliti harus ahli dalam karakteristik populasi. Berdasarkan wawasan mendalam mengenai populasi, unit populasi yang dirasa penting dijadikan sumber penelitian.⁶

D. Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang dapat didapatkan langsung melalui tempat penelitian.⁷ Pendapat lain mengatakan bahwa kata-kata serta perilaku adalah sumber data pokok dalam

³ Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2008).

⁴ Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori Dan Implementasi* (Yogyakarta: Deepublish, 2013).

⁵ Ismail Nurdin and Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).

⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: KENCANA, 2017).

⁷ S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi aksara, 2011).

penelitian kualitatif, selain itu merupakan data penunjang contohnya dokumen dan sebagainya. sehubungan dengan hal tersebut, pada bagian ini ragam data terbagi menjadi kalimat serta perilaku, sumber data tertulis, gambar serta perangkaan.⁸

Sumber primer dalam penelitian ini yaitu data Restoran Kudapan, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pengelola dan pelanggan Restoran Kudapan.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan melalui banyak sumber yang ada.⁹ Hal ini bisa didapat dari sumber lain, seringkali berupa buku serta penelitian terdahulu.¹⁰ Pada penelitian ini, data sekunder berupa intensitas unggahan Instagram dan penelitian yang juga mengulik mengenai *Electronic Word of Mouth (E-WOM)*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang diterapkan untuk menghimpun data yang dibutuhkan untuk pembahasan serta analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi

Adalah cara penggabungan data yang mewajibkan peneliti terjun ke lokasi mengamati faktor-faktor terkait dengan ruang, lokasi, pelaku, aktifitas, objek, waktu, peristiwa, tujuan, serta perasaan.¹¹ Observasi merupakan aktivitas menghimpun data dengan cara mengamati fenomena serta fakta berdasarkan pengalaman terkait mengenai masalah penelitian. Observasi ini adalah suatu cara observasi yang didasarkan pada pengumpulan serta pencatatan data dengan runtut mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati langsung di Restoran Kudapan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, akurat serta dapat dipercaya.

⁸ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007).

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

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D, Ed. ALFABETA* (Bandung: ALFABETA, 2013).

¹¹ Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan Ideologi, Epistemologi, Dan Aplikasi* (Sleman: Pustaka Widyatama, 2006).

2. Metode Wawancara

Adalah pembicaraan, tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk bertatap wajah serta berfokus pada masalah tertentu. Wawancara mengkaitkan dua pihak yang mempunyai tujuan berbeda, yakni pihak pencari informasi yang disebut pewawancara, serta pihak lain yang fungsinya menjadi pemberi informasi atau informan.¹²

Pada penelitian ini, wawancara dilaksanakan secara langsung dengan guru, siswa, serta beberapa pengunjung Restoran Kudapan.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah sumber data tambahan dalam penelitian kualitatif apabila ada sumber lain contohnya informan, peristiwa atau kegiatan, serta lokasi. Dokumen yang dihimpun bisa dari informan atau pejabat pemerintah. Pada umumnya dokumen atau catatan informan dapat digunakan setelah peneliti mencoba berbagai cara untuk menjamin kerahasiaan dokumen tersebut dan memastikan bahwa dokumen tersebut tidak boleh digunakan untuk tujuan lain selain penelitian.¹³

Peneliti melakukan metode dokumentasi adalah dengan catatan tertulis dari pengambilan data lapangan dan rekaman unggahan pada akun Instagram @kudap.an1.

F. Pengujian Keabsahan Data

Proses keabsahan data dalam penelitian komunikasi kualitatif menyiratkan fase sampai mana data yang didapatkan benar-benar mencerminkan kenyataan atau fenomena yang diteliti.¹⁴ Untuk mencapai tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai dengan praktik sebenarnya, validasi internal data penelitian dilaksanakan oleh responden dengan teknik *membercheck* setelah peneliti menuangkan hasil wawancara ke tabel data. *Membercheck* merupakan proses verifikasi data yang dilakukan peneliti terhadap penyedia data.¹⁵ Tujuan *membercheck* yaitu

¹² Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996).

¹³ Rosmaya Adriyati and Farida Indriani, "Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Citra Merek Dan Minat Beli Pada Produk Kosmetik Wardah," *Diponegoro Journal of Management* 6, no. 4 (2017): 908–21.

¹⁴ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: LKiS, 2007).

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)* (Bandung: Alfabeta, 2008).

mendapati seberapa cocok data yang didapat dengan data yang diberi penyedia data.

G. Teknik Analisis Data

Diperlukan beberapa langkah dalam analisis data yakni sebagai berikut.

1. Data *collection* merupakan pengumpulan data dengan cara analisis data dimana data tersebut didapat pada saat proses pengumpulan data tanpa perlu adanya proses pemilahan.
2. Data *reduction* merupakan suatu proses penyusunan data yang meliputi aktivitas yang bertujuan untuk menjadikan hasil pengumpulan data selengkap mungkin serta mengorganisasikannya menurut konsep, kategori ataupun tema tertentu.
3. Penyuguhan data merupakan data dari lapangan penelitian yang disajikan peneliti secara faktual tanpa menyembunyikan kekurangannya.
4. Penarikan kesimpulan yaitu melakukan kembali reduksi data serta penyuguhan data agar kesimpulan yang ditarik tidak melenceng dari data yang didapatkan.¹⁶

¹⁶ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003).