

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *Field Research*. *Field research*, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan dikancah (lapangan) kerja penelitian.¹ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Adapun yang dimaksud dengan deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.² Jadi dalam penelitian ini peneliti terjun langsung di obyek penelitian, yaitu di Aning Snack, Trangkil Pati dengan cara mengamati (observasi), melakukan *interview* (wawancara) pada pelanggan di Aning Snack, Trangkil Pati dan juga melakukan dokumentasi.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³ Dalam penelitian ini, peneliti berinteraksi langsung dengan pelanggan di Aning Snack, Trangkil Pati untuk mengetahui pembentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk dan *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan (studi kasus dianing snack trangkil pati).

¹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 2005, hal. 34

² M. Nasir, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998, hal. 63

³ Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hal 1

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Aning Snack, Trangkil Pati. Yang ber alamat di Jalan Dahlia RT. 07 RW. 07, Trangkil, Pati (08122854445).

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian atau responden adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Subyek penelitian ini adalah pelanggan di Aning Snack, Trangkil Pati.

D. Sumber Data

1. Data primer (*primary data*)

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kegiatan atau kejadian, dan hasil pengujian. Data primer ini diperoleh langsung dari pelanggan dengan melakukan wawancara terstruktur pada pelanggan Aning Snack, Trangkil Pati, selain itu peneliti dalam mengumpulkan data juga dilakukan dengan cara dokumentasi supaya data yang diperoleh lebih relevan.

2. Data sekunder (*secondary data*)

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).⁴ Dalam hal ini peneliti melakukan data dengan menggunakan buku-buku yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini, sebagai sumber sekunder.

⁴ Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 2002, hal. 146-147

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standart yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah:

1. Observasi

Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.⁵

Menurut Matthews dan Ross bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data melalui indra manusia.⁶ Dengan menggunakan teknik observasi sehingga peneliti bisa terjun langsung dilapangan melakukan penelitian dan ikut peran aktif dalam penelitian ini di Aning Snack, Trangkil Pati.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.⁷ Adapun dalam penelitian ini wawancara yang mendalam dilakukan dengan cara wawancara kepada manajer, dan beberapa pelanggan di Aning Snack, Trangkil Pati.

3. Dokumentasi

Sugiyono mengungkapkan bahwa definisi dokumen yakni catatan peristiwa yang sudah berlalu. Jadi berdasarkan pandangan tersebut, dokumen dapat dipahami sebagai setiap catatan tertulis

⁵ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Grasindo, Jakarta, 2010, hal. 116

⁶ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrument Penggalan Data Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hal. 129

⁷ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004, hal.180

yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian.⁸ Dalam metode dokumentasi meliputi: Standart Operating Prosedur (SOP), peraturan-peraturan di Aning Snack, Trangkil Pati, Sejarah Aning Snack, Trangkil Pati, visi dan misi, struktur organisasi, foto-foto, dan data lainnya dari Aning Snack, Trangkil Pati.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas interbal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

1. Uji Kredibilitas Data

Bahwa uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dilakukan antara lain dengan:

a. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang benar atau tidak. Bila misalnya data yang diperoleh ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Berapa lama waktu pengamatan tergantung pada kedalaman, keluasaan, dan kepastian data.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁹

⁸ Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Diva Press, Jogjakarta, 2010, hal. 191

⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2009, hal. 270-272

c. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian, triangulasi dapat dibedakan menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Triangulasi sumber ialah dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber misalnya, atasan, bawahan atau teman. Triangulasi teknik ialah melakukan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, bisa memilih mana data yang lebih akurat, memilih wawancara, observasi, dan kuesioner/dokumen. Triangulasi waktu ialah melakukan pengecekan wawancara kembali pada waktu dan situasi yang berbeda, misal jika dipagi hari narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid.

d. Analisis kasus negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin merubah temuannya.

e. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, misalnya hasil wawancara, foto-foto interaksi manusia dan gambaran suatu keadaan.

f. Mengadakan *membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.¹⁰

2. Pengujian *Transferability*

Dalam *uji transferability* menunjukkan adanya derajat ketepatan dan sejauh mana suatu hasil penelitian tersebut dapat dilanjutkan dan diterapkan. Untuk itu, hasil laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Pengujian *Depenability*

Uji depenability dilaksanakan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian yang dimulai dari penentuan masalah atau fokus penelitian, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data sampai membuat kesimpulan penelitian.

4. Pengujian *Confirmability*

Uji confirmability berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan.¹¹ Konfirmabilitas (*confirmability*), yaitu kriteria untuk menilai mutu-tidaknya hasil penelitian.¹²

G. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk

¹⁰ *Ibid*, hal. 273-276

¹¹ *Ibid*, hal. 277

¹² Affifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2012, hal. 82

meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.¹³

Dari data yang didapatkan dari lapangan. Kemudian peneliti menganalisa dengan teori yang telah diungkapkan sebagai dasar acuan dalam penelitian ini. Menurut Miles dan Huberman teknik analisa data, meliputi:

1. *Data Collection*

Merupakan aktifitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan dari suatu penelitian.

2. *Data Reduction*

Merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasaan kedalam wawasan yang tinggi dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang didapat dari data lapangan.

3. *Display Data*

Langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian singkat bagian hubungan antara kategori dan sejenisnya.

4. *Verification*

Dari data-data hasil penelitian setelah direduksi, disajikan langkah terakhir adalah kesimpulan-kesimpulan, penarikan/verifikasi. Hasil dari data-data yang telah didapatkan dari laporan penelitian selanjutnya digabungkan dan disimpulkan serta diuji kebenarannya.¹⁴

¹³ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, Yogyakarta, 2002, hal. 142

¹⁴ Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hal. 91