

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian *Field Research* (riset lapangan), yaitu melakukan penelitian dilapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden, atau responden di lokasi.¹

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.² Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah Penerapan *Customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen (studi kasus di PO. Haryanto Kudus).

B. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Data sangat memegang peranan penting dalam pelaksanaan penelitian. Pemecahan suatu permasalahan dalam penelitian sangat trrgantung dari keakuratan data yang diperoleh. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian. Data ini mempunyai peran untuk menjelaskan secara deskriptif suatu masalah. Berdasarkan sumbernya data dapat digolongkan menjadi dua, yaitu primer dan data sekunder.³

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).⁴

¹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 32.

² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004, hlm. 5.

³³ Moh Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2006, hlm. 57.

⁴ Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2002, hlm.147.

Adapun sumber primer yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan karyawan PO. Haryanto bidang *marketing* dan pelayanan, serta Konsumen perusahaan Bus PO. Haryanto

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan yang lain, hal ini mengandung arti bahwa periset hanya memanfaatkan data yang sudah ada untuk risetnya.⁵ Data sekunder dalam penelitian ini berupa data-data mengenai struktur organisasi pembagian kerja yang ada di PO. Haryanto Kudus.

C. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang peneliti lakukan di PO. Haryanto Kudus, Jl.Lingkar Ngembal Kudus Alasan peneliti di PO. Haryanto Kudus adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap sebagai bahan materi penelitian, dengan tujuan mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai penerapan *customization* layanan dalam kegiatan bisnis guna meningkatkan kepuasan konsumen.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah proses mengenali dan mencatat kejadian serta objek yang relevan. Informasi yang penting untuk situasi keputusan bisa diperoleh melalui observasi, baik perilaku yang sedang berlangsung atau perilaku masa lalu. Metode observasi memperkenankan pencatatan perilaku yang sedang terjadi, dengan

⁵ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS (Center for Academic Publising Service), Yogyakarta, 2014, hlm. 42.

demikian memperkecil kemungkinan galat dalam mengingat kembali kebiasaan dan tingkat akurasi bisa lebih tinggi.⁶

Peneliti juga menggunakan observasi partisipan, yaitu dimana peneliti mengikuti dan menjalankan pekerjaan seperti subjek atau kelompok yang sedang diamati.⁷ Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan mengenai adanya penerepan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PO. Haryanto Kudus.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara atau *interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.⁸ Dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara terstruktur dengan informasi yang telah ditentukan sebelumnya yaitu karyawan PO. Haryanto bidang *marketing* dan pelayanan serta konsumen bus PO. Haryanto.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek Dalam metode ini peneliti menggunakan untuk mendokumentasikan dari hasil observasi dan wawancara untuk bahan pelengkap dalam penelitian ini sehingga nantinya akan mendapatkan hasil yang relevan. Dalam mendokumentasikan hasil observasi, penulis menggunakan alat perekam suara dan kamera untuk mengambil foto.

E. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data dilakukan dengan beberapa teknik antara lain:

⁶ *Ibid*, hlm. 37.

⁷ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 137.

⁸ Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 113.

1. Perpanjangan pengamatan, peneliti sering kelapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber-sumber informasi yang pernah di ambil datanya. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh akan lebih dapat dipercaya. Dengan semakin kelapangan dan seringnya wawancara antara peneliti dan nara sumber akan terjalin keakraban antara peneliti, sehingga data yang diperoleh akan lebih dapat dipercaya.
2. Meningkatkan ketekunan, yaitu peneliti melakukan pengamatan secara serius dan cermat serta berkesinambungan. Peneliti akan selalu memperhatikan butir-butir yang ditanyakan kepada sumber data, dan selalu diulang-ulang pemahamannya agar dapat ditarik kesimpulan yang tepat.
3. Triangulasi, yaitu usaha melakukan pengecekan kebenaran data dari berbagai sumber.
4. Menggunakan bahan referensi, yaitu pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Seperti, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, foto-foto, Alat-alat bantu perekam data seperti, kamera, handycam, alat rekam suara untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.
5. Mengadakan *member check*, yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.⁹

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.¹⁰ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun dalam

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 375.

¹⁰ Marzuki, *Metodologi Riset*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005, hlm. 90.

penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data.¹¹ Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah:

1. Pendahuluan

Analisa pendahuluan merupakan langkah awal dalam penelitian dengan cara memasukan hasil pengolahan data observasi, dokumentasi dan wawancara yang diperoleh dari informan, yaitu dari karyawan PO. Haryanto bidang *marketing* dan pelayanan, konsumen bus PO. Haryanto,

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan analisa kualitatif atau analisa data non statistik yaitu tehnik dengan menganalisa dari data yang telah terkumpul, disusun, memberi deskripsi, menganalisa dan menafsirkan data kualitatif.

2. Analisis Sebelum di Lapangan

Analisis dalam tahap ini adalah analisa terhadap data hasil studi pendahuluan yang akan dijadikan bahan untuk menentukan rumusan masalah atau fokus penelitian. Data ini bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.¹² Sebelum masuk lapangan, peneliti mempersiapkan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yang akan diberikan secara langsung kepada obyek yang diteliti (PO. Haryanto Kudus).

3. Analisis Setelah di Lapangan

Analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka

¹¹ Sugiono, *Op. Cit*, 2014, hlm. 336.

¹² Mukhamad Saekan, *Op. Cit*, hlm. 92.

peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.¹³

Adapun analisis data dalam hal ini meliputi sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis atau diketik dalam uraian atau laporan yang rinci. Dari laporan-laporan itu kemudian direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.¹⁴ Mengenai penerapan *customization* layanan, pemberian layanan kepada konsumen pada PO. Haryanto Kudus. Dalam hal ini peneliti mencari data yang sesuai dengan penelitian (observasi, dokumentasi, dan wawancara) yang peneliti lakukan sehingga data sudah dapat kemudian peneliti melakukan penyajian data.

b. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, yaitu menyajikan data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini peneliti menganalisis dari data yang sudah terkumpul kemudian membuat data-data tersebut dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sehingga hal ini akan mudah untuk disimpulkan oleh peneliti dari hasil data yang diperoleh.

c. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (kesimpulan)

Dalam penelitian kualitatif kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah-masalah yang dirumuskan sejak awal, jika didapat bukti-bukti yang valid dan konsisten maka akan didapatkan kesimpulan yang kredibel. Dalam hal ini, data yang diperoleh dari reduksi data dan penyajian data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mengenai penelitian yang dilakukan

¹³ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 337.

¹⁴ Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, PT Tarsito, Bandung, 2003, hlm. 129.

oleh peneliti, maka selanjutnya adalah menyimpulkan sehingga sudah menjawab dari rumusan masalah yang ada.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif.¹⁵



¹⁵ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 345.