

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu melalui pengamatan dan meneliti secara langsung pada objek penelitian. Penelitian *research* yang dilakukan pada penelitian kualitatif adalah pengamatan atau melakukan observasi terhadap kegiatan serta situasi sosial.<sup>1</sup>

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian langsung di lapangan untuk mencari informasi dan data akurat mengenai *brand image* dan *personal branding* yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap jasa *Make Up Artist* yang ada di kota Kudus.

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen maka penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang baik secara individual maupun kelompok. Deskripsi yang digunakan untuk menemukan prinsip dan penjelasan yang mengarah pada kesimpulan.<sup>2</sup>

### B. Setting Penelitian

Dalam melakukan penelitian, fokus yang ditentukan oleh penulis adalah pekerja seni yang bergerak dibidang jasa sebagai *Make Up Artist*. Lokasi penelitian berada dirumah maupun Studio *Make Up* dari masing-masing Narasumber.

Estimasi waktu yang digunakan oleh peneliti adalah satu bulan, dalam waktu tersebut dilakukan beberapa kali observasi untuk mendapatkan data yang akurat.

Alasan peneliti memilih *Make Up Artist* sebagai bahan penelitian sebab banyaknya profesi *Make Up Artist* saat ini dan dikatakan sebagai pekerjaan yang menjanjikan. Maka peneliti ingin mengetahui bagaimana cara *Make Up Artist* dalam melakukan *branding* sehingga mendapatkan kepuasan serta loyalitas konsumen.

---

<sup>1</sup> Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2004), 3

<sup>2</sup> Ariesto Hadi Sutopo, Adrianus Arief, *Trampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO* (Jakarta: Kencana,2010), 1.

### C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan sumber utama dari obyek penelitian yang memiliki data dan variable yang akan diteliti.<sup>3</sup> Dalam penelitian kualitatif tidak mengenal populasi, namun menggunakan “*sosial situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi.<sup>4</sup>

Pada penelitian kualitatif subyek penelitian disebut dengan informan, karena melalui informan peneliti mendapatkan informasi dalam penelitian secara langsung. Data yang didapatkan bersumber dari observasi dan wawancara langsung yang dilakukan dengan informan. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh 10 informan yang merupakan *make up artist* yang ada di Kabupaten Kudus. Penelitian ini dilakukan untuk mencari informasi mengenai *brand image* dan *personal branding* yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

### D. Sumber Data

Sumber data merupakan keterangan tentang obyek suatu penelitian. Sedangkan definisi data sama halnya dengan informasi, namun informasi menonjolkan secara servis dan data merupakan aspek materi. Data dapat diartikan sebagai suatu keterangan tentang suatu fakta yang ditemui dari sebuah penelitian.<sup>5</sup> Data merupakan bagian yang paling penting dalam sebuah penelitian. Data yang diperoleh harus dari sumber yang tepat untuk mendukung suatu penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang relevan dari masalah yang diteliti sehingga tidak menimbulkan kesalahan.

Sumber data merupakan hal vital dalam penelitian. Kesalahan penggunaan atau pemahaman sumber data akan menimbulkan kesalahan dalam memperoleh data yang diharapkan. Peneliti harus dapat memahami sumber data yang harus digunakan dalam penelitian yang dilakukan.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 34-35.

<sup>4</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2012), 389

<sup>5</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 123.

<sup>6</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, 129.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu mengambil sampel sumber data, dengan pertimbangan tertentu.<sup>7</sup> Melalui teknik ini peneliti memilih sampel yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai *brand image* dan *personal branding* yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen. Adapun sumber data yang digunakan penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber pertama data yang dihasilkan yang diperoleh dengan cara mewawancarai secara langsung dengan pihak yang bersangkutan.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini data didapatkan dengan mewawancarai pihak *Make Up Artist*.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber kedua dan didapatkan melalui pihak lain dan biasanya berwujud dokumentasi atau laporan yang tersedia.<sup>9</sup> Data tersebut diperoleh dari *phortofolio* yang ada di *social media* yang dimiliki *Make Up Artist* dan *testimony* yang didapatkan.

Objek penelitian ini adalah *Make Up Artist*. Dengan pertimbangan *Make Up Artist* tersebut sering mendapatkan orderan dan aktif disosial media. *Make Up Artist* yang dipilih sebagai informan adalah *Make Up Artist* yang sudah terbilang lama dalam dunia MUA maupun yang baru merintis, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui perbedaan *branding* yang dilakukan serta kepuasan dan loyalitas konsumennya. Beberapa informan yang memberikan informasi dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 300.

<sup>8</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, 129.

<sup>9</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, 91.

**Tabel 3.1**  
**Data *Make Up Artist* yang menjadi Informan**

No	Nama	Akun Media Sosial
1.	Felistya Dea Oktavianti	@felis_makeup
2.	Ariesya Surya Astuti	@_makeupbyicha
3.	Naisella Nafulanda	@bynaisella.makeup
4.	Retno Indah Septiani	@retnoisrias
5.	Eka April	@ekaapril_makeup
6.	Tasya Anisa	@tasyaanisa_makeup
7.	Ella Aelani	@ellaaufarr
8.	Fildzah Fadhilah	@makeupbylala
9.	Fanda Anggista	@fanda_makeup
10.	Septivia Amara	@amaramakeup_

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Observasi

Observasi merupakan sebuah pengamatan maupun pencatatan sistematis terhadap unsur yang tampak pada obyek penelitian. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan *setting* yang dipelajari, aktivitas yang dilakukan, orang yang terlibat dan makna kejadian dilihat dari perspektif yang terlibat.<sup>10</sup>

Pada penelitian ini, observasi yang digunakan adalah observasi terstruktur atau samar. Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengatakan bahwa sedang melakukan penelitian kepada narasumber. Namun ada kalanya samar, hal ini untuk menghindari apabila data tersebut termasuk data yang dirahasiakan.<sup>11</sup> Melalui observasi maka peneliti akan

<sup>10</sup> Afifuddin, Beni Ahmad Soebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 134.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 312.

mendapatkan informasi tentang faktor *brand image* dan *personal branding* yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen pada *Make up Artist* di Kabupaten Kudus.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu melalui *social media*, seringkali seorang *Make Up Artist* mengabadikan *job* lewat *social media* terutama instagram dengan fitur *Instagram Stories*. Dengan begitu peneliti dapat mengetahui seringnya *Make Up Artist* mendapat pekerjaan maupun keaktifan *Make Up Artist* dalam menggunakan *social media* bahkan yang tidak bagian dari pekerjaannya atau hanya sekedar konten.

## 2. Wawancara

Salah satu komunikasi verbal adalah wawancara yaitu semacam percakapan untuk memperoleh informasi dan dilakukan antara 2 orang atau lebih dengan saling berhadapan atau melalui telepon).<sup>12</sup> Alasan penggunaan metode wawancara kualitatif didasarkan pada dua alasan, yaitu dapat menggali informasi lebih dalam mengenai subyek penelitian dan informasi yang digali dapat berupa lintas waktu.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis. Wawancara yang dilakukan hanya berkisar pertanyaan garis besar permasalahan dalam penelitian. Tujuan wawancara tak struktur adalah dapat memperoleh keterangan yang lebih rinci dan mendalam tentang pandangan orang lain.<sup>14</sup> Peneliti melakukan wawancara dengan *Make Up Artist* dan *customer* dengan menanyakan hal yang terkait dengan penelitian agar data yang didapat lebih akurat.

## 3. Dokumentasi

Catatan peristiwa yang telah berlalu baik itu berupa tulisan, gambar maupun karya monumental disebut dengan dokumen. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian

---

<sup>12</sup> S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 113.

<sup>13</sup> Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 68.

<sup>14</sup> Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Korelasi Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Diva Press, 2010), 153.

ini untuk memperkuat dan memperjelas informasi dari hasil observasi dan wawancara.<sup>15</sup>

Dokumen yang didapatkan saat observasi dan wawancara dapat berupa catatan yang berkaitan dengan faktor *brand image* dan *personal branding* yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen pada *Make up Artist* di Kabupaten Kudus. Dapat juga berupa foto hasil *make up*, testimony, serta data yang mendukung penelitian.

## F. Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data adalah standart penelitian yang menekankan pada sikap dan jumlah orang. Dalam penelitian kualitatif, data dikatakan valid apabila ada korelasi antara hasil penelitian dengan realita yang ada.<sup>16</sup>

Adapun pengujian keabsahan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya:

### 1. Triangulasi

#### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan kebenaran data yang diperoleh kepada beberapa sumber.<sup>17</sup>

#### b. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan untuk menguji keabsahan data dengan cara melakukan pengumpulan data diwaktu yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk memastikan konsistensi dan kebenaran suatu data.<sup>18</sup>

#### c. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek kevalidan data melalui teknik yang berbeda, apabila data

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 329.

<sup>16</sup> Muh. Fitrah, Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Study Kasus* (Sukabumi: CV Jejak, 2017), 93.

<sup>17</sup> Salim, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019), 121.

<sup>18</sup> Helaluddin, Hengki Wijaya, *analisis data kualitatif: sebuah tinjauan teori dan praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 95. [https://books.google.co.id/books?id=lf7ADwAAQBAJ&pg=PA95&dq=triangulasi+waktu&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj89MaC-\\_LnAhXL7nMBHa91BocQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=lf7ADwAAQBAJ&pg=PA95&dq=triangulasi+waktu&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwj89MaC-_LnAhXL7nMBHa91BocQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false)

yang didapatkan melalui observasi maka dapat menguji keabsahan data dengan cara wawancara maupun dokumentasi. Namun apabila data yang didapatkan berbeda, maka dilakukan proses diskusi, sebab setiap orang memiliki persepsi yang berbeda.<sup>19</sup>

## 2. Meningkatkan Ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan, maka dapat mendapatkan data yang pasti dan akurat. Peneliti dapat melakukan pengecekan ulang data yang telah didapatkan agar dapat mendapatkan data yang valid dan sistematis.<sup>20</sup>

## 3. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan merupakan perpanjangan waktu yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut, hal ini bertujuan agar hubungan antara peneliti dengan sumber data semakin akrab dan saling terbuka. Pada saat perpanjangan pengamatan difokuskan untuk menguji keabsahan data yang telah diperoleh.<sup>21</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Mudjiarahardjo menjelaskan analisis data adalah kegiatan mengelola data sehingga memperoleh suatu temuan sesuai pada masalah yang ingin dijawab. Dalam sebuah penelitian maka bagian penting adalah menganalisis data, kesulitan dalam menganalisis data kualitatif adalah tidak adanya pedoman baku, tidak berproses secara linier dan tidak ada aturan sistematis.<sup>22</sup>

Sedangkan menurut Miles dan Faisal, analisis data dapat dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Adapun alur tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi data

Adalah menulis data laporan penelitian secara terperinci. Laporan berisi data yang telah diperoleh, direduksi, dirangkum, dipilih hal yang pokok, dan difokuskan pada hal yang penting. Data hasil diikhtisarkan dan dipilah berdasarkan satuan konsep,

<sup>19</sup> Salim, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*, 121.

<sup>20</sup> Salim, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*, 120.

<sup>21</sup> Salim, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*, 120.

<sup>22</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Paper Plane, 2015), 33.

tema dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan data sebelumnya yang diperoleh apabila diperlukan.

## 2. **Penyajian data**

Data yang diperoleh lalu dikategorikan menurut inti permasalahan dan dicatat dalam bentuk matriks. Sehingga memudahkan peneliti untuk melihat hubungan satu data dengan data yang lain.

## 3. **Penyimpulan dan verifikasi**

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis lalu disimpulkan sementara. Biasanya kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal kurang jelas, namun pada tahap selanjutnya akan semakin jelas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan pada tahap awal atau sementara perlu diverifikasi. Teknik yang digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

## 4. **Kesimpulan akhir**

Kesimpulan sementara yang telah diverifikasi disebut dengan kesimpulan akhir. Kesimpulan final diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 35.