

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) pada penelitian ini, yaitu penelitian dengan melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi informan yang berada di lokasi yang telah ditentukan.¹ Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Toko Istana Mode Kudus yang berada di Jl. Sudimoro Dukuh Muneng Desa Gribig Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.²

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi Di Toko Istana Mode Kudus yang beralamat di Jl. Sudimoro Dukuh Muneng Desa Gribig Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data

¹ Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 32.

² Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2008), 21.

hasil wawancara peneliti dengan narasumber. data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi.³ Sumber data primer juga merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴ Dalam hal ini peneliti akan mendapatkan data utama dari narasumber melalui wawancara secara langsung kepada pemilik Toko Istana Mode Kudus, karyawan dan pelanggan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya.⁵ Sumber data sekunder juga merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya bisa lewat dokumen.⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi dari narasumber sesuai lingkup penelitian.⁷ Tekni pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁸ Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung

³ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 89.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), 402.

⁵ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 89.

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, 402.

⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 93.

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, 401.

tentang suatu obyek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.⁹

Wawancara adalah salah satu instrumen untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar mendapatkan data yang valid dan detail.¹⁰ Dalam metode wawancara ini, peneliti bertanya langsung dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian yaitu pemilik, karyawan dan pelanggan dari Toko Istana Mode Kudus.

2. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian.¹¹ Observasi dibedakan menjadi dua yaitu:¹²

- a. *Participant observed*, yaitu suatu bentuk observasi dimana pengamat secara teratur berpartisipasi dan terlibat dalam kegiatan yang diamati.
- b. *Non-participant observed*, yaitu suatu bentuk observasi dimana pengamat atau peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan kelompok, atau juga dikatakan pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan yang diamatinya.

Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengetahui kegiatan operasional yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan tanpa terlibat dalam kegiatan tersebut sehingga memperoleh data yang objektif.

3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar, maupun foto.¹³ Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan peneliti sebagai pelengkap dari teknik wawancara dan teknik observasi karena akan semakin kredibel atau dapat dipercaya jika suatu penelitian didukung dengan dokumen misalnya foto.

⁹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 372.

¹⁰ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 94.

¹¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* 94.

¹² Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 384.

¹³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 391.

E. Uji Keabsahan Data

Keakuratan, keabsahan dan kebenaran data yang dikumpulkan dan dianalisis sejak awal penelitian akan menentukan kebenaran dan ketepatan hasil penelitian sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Agar penelitian yang dilakukan membawa hasil yang tepat dan benar sesuai konteksnya dan latar budaya sesungguhnya maka penelitian dalam penelitian kualitatif dapat menggunakan berbagai cara antara lain:¹⁴

1. Memperpanjang keikutsertaan peneliti di lapangan

Peneliti dalam penelitian kualitatif merupakan instrumen penelitian. Kesahihan dan keabsahan data sangat ditentukan oleh komitmen, keikutsertaan, dan keterlibatan peneliti secara intens dan bermakna dalam penelitian yang dilakukannya. Peneliti harus tahu dan menyadari kapan suatu penelitian kualitatif dapat dihentikan. Justru karena itu, peneliti harus yakin selagi data yang dikumpulkan belum menyakinkan, belum dapat dipercaya, maka peneliti perlu memperpanjang waktu tinggal di lapangan dan terus lanjut melakukan pengumpulan data sesuai data yang dibutuhkan sambil mengkaji ulang, menelisik dan menganalisis data yang sudah terkumpul.

2. Meningkatkan ketekunan pengamatan

Ketekunan peneliti dalam melakukan pengamatan atau dalam menggunakan teknik lain dalam pengumpulan data di lapangan akan menentukan pula keabsahan data dan kesahihan data yang terkumpul. Situasi sosial di lapangan yang bervariasi dan kadang-kadang kurang bersahabat untuk penelitian kualitatif mempengaruhi proses dan pengumpulan data.

3. Melakukan Triangulasi sesuai aturan

Triangulasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel. Beberapa cara yang dapat digunakan yaitu dengan menggunakan sumber yang banyak dan menggunakan metode yang berbeda. Penggunaan sumber yang banyak untuk triangulasi dapat dilakukan dengan mencari sumber yang banyak dan berbeda dalam informasi yang sama. Lebih banyak dalam sumber dapat diartikan pula dalam dua hal, yaitu jumlah eksemplarnya dan berbeda sumbernya dalam informasi yang sama.

¹⁴ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 394.

Penggunaan metode yang berbeda dapat diartikan bahwa kalau pada tahap pertama informasi dikumpulkan dengan observasi tentang suatu aspek, maka berikutnya gunakan lagi metode lain seperti wawancara untuk mengumpulkan informasi yang sama. Apabila belum yakin, cari dan temukan lagi informasi di dalam dokumentasi tentang aspek yang sama dengan aspek yang dikumpulkan datanya melalui observasi dan *interview*.

4. Analisis kasus negatif

Kredibilitas data penelitian dapat dipercaya apabila tidak ditemukan lagi hal-hal yang negatif dalam data, baik selama dikumpulkan maupun pada saat analisis dan pemaknaan hasil penelitian. Hal itu dapat dilakukan dengan melakukan analisis kasus negatif sampai saat tertentu.

Apabila awal kasus negatif dianalisis secara mendalam, berarti peneliti mencari, menemukan, dan menilai data kasus negatif tersebut. Apakah telah terjadi pengumpulan data yang keliru baik ditinjau dari teknik dan metode yang digunakan maupun sumber informasi yang keliru. Apabila ditemukan sesuatu yang keliru, kumpulkan kembali data dari sumber yang lain, namun tetap dalam koridor situasi sosial yang diteliti sejak awalnya. Sumber informasi diperbanyak ataukah teknik dan metode pengumpulan data digunakan yang diperbanyak, sampai tidak ditemukan lagi kasus negatif.

5. Menggunakan bahan referensi yang tepat

Kredibilitas data dan informasi yang dikumpulkan dan ditulis lebih dipercaya apabila dilengkapi dengan bahan referensi yang tepat. Hal ini berarti peneliti mengumpulkan referensi yang tepat dan ditulis oleh ahli dalam bidang yang sesuai dengan fokus dan data yang dikumpulkan.

F. Teknik Analisis Data

Berbeda dengan analisis data penelitian kuantitatif yang dilakukan pada akhir kegiatan setelah data terkumpul semuanya, penelitian kualitatif analisis data yang terbaik dilakukan sejak awal penelitian. Peneliti tidak boleh menunggu data lengkap terkumpul dan kemudian menganalisisnya. Peneliti sejak awal membaca dan menganalisis data yang terkumpul, baik berupa transkrip interview, catatan lapangan, dokumen atau material lainnya secara kritis.

Menurut bogdan dan Biklen dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* karangan Muri Yusuf, mengatakan bahwa analisis merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan peneliti dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain.¹⁵

Sedangkan menurut Mudjiarahardjo dalam buku *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* karangan Wiratna Sujarweni, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah.¹⁶ Dengan demikian teknik analisis data dapat diartikan seagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.¹⁷

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* karangan Wiratna Sujarweni, analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:¹⁸

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah milah berdasarkan suatu konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

¹⁵ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 400.

¹⁶ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 33.

¹⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 121.

¹⁸ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 34

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

Dengan mendisplaykan data atau menyajikan data maka akan mempermudah memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.¹⁹ bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif yang paling sering adalah teks naratif.²⁰

3. Kesimpulan atau Verifikasi Data

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat.

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, 434.

²⁰ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 409.