

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penilaian

1. Pendekatan dan Penelitian

Disini peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Yang kita ketahui bahwasanya pengertian penelitian kualitatif ialah penelitian yang menggunakan atau memanfaatkan secara langsung dan terbuka untuk mengkaji dan mempelajari pandangan dan sikap pelaku secara manual/ individu, atau bisa dengan kelompok sosial, atau dengan mengumpulkan data-data dari masyarakat yang dapat menghasilkan deskripsi dan kata-kata yang tertulis ataupun perilaku yang perlu diamati.

Pengertian penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi suatu obyek yang alamiah. Adapaun pengertian obyek alamiah adalah obyek yang perkembangannya apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut.⁴² Dan dengan demikian, kenapa alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti merasa harus terjun langsung ke masyarakat dan menggunakan pendekatan agar peneliti lebih mudah memahami secara detail obyek yang diamatinya.

Penggunaan dan pengumpulan penelitian kualitatif beragam macam/ material empiris yang digunakan oleh studi kasus, pengalaman personal, introspektif, kisah hidup, serta teks wawancara, observasi, sejarah, interaksional, dan teka visual yang mendeskripsikan momen-momen rutin dan problematika serta makna dalam kehidupan

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 9

individual.⁴³ Dengan demikian peneliti turun langsung kelapangan, maka peneliti mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menggunakan studi kasus. Dimana pengertian studi kasus sendiri ialah menggunakan jenis pendekatan yang biasa digunakan untuk menyelidiki serta memahami kejadian atau masalah yang terjadi, pengumpulan data juga dari bermacam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan.⁴⁴ Kesatuan system yang dilakukan pada studi kasus ini bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa, atau dengan kelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu. Dan dengan tujuan ini supaya dapat memperoleh diskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas. Studi kasus bisa menghasilkan sebuah data untuk selanjutnya dianalisis menjadi suatu teori.⁴⁵ Dan didalam penelitian ini didasarkan pada studi kasus yang akan diteliti yaitu, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UD. Putra Samudra Kangean Sumenep*. Dan inilah alasan peneliti menggunakan pendekatan studi kasus agar peneliti lebih mudah memahami secara detail melalui pendekatan secara langsung dengan obyek yang diamatinya.

B. Tahap-tahap Penelitian

Dalam tahap penelitian ini peneliti mendapatkan enam tahap kegiatan yang biasa digunakan oleh peneliti, dan perlu dipahami dalam tahapan ini perlu dipertimbangan, yaitu penelitian lapangan. Kegiatan ini juga perlu pertimbangan tersebut dan diuraikan sebagai berikut:

⁴³Rulam Ahmadi, *Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2014), 17

⁴⁴*Ibid*, 10

⁴⁵Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (bandung: remaja Rosdakarya,2010), 25

1. Menyusun Rancangan Penelitian

Peneliti menyusun rancangan untuk menetapkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Judul Penelitian
- b. Analisis Penelitian
- c. Rumusan Penelitian
- d. Tujuan Penelitian
- e. Situs Penelitian
- f. Metode yang digunakan

2. tahap Lapangan Penelitian

Ada hal terbaik yang perlu ditempuh dalam penelitian lapangan/ penentuannya yaitu dengan jalam mempertimbangkan teori substansif. Dengan mendalami focus serta jalan mempelajari rumusan masalah penelitian. Dan untuk penelitian tahap ini peneliti menggunakan kunjungan langsung ke lokasi atau tempat yang melibatkan beberapa informasi kelokasi penelitian yaitu kualitas pelayanan yang bisa meningkatkan kepuasan konsumen, dan ini juga bisa dilihat apakah terdapat kesesuaian atau kenyataan yang ada dilapangan. Disini penulis memilih penelitian di Toko UD. Putra Samudra Kangean Sumenep. Dan dengan keterbatasan geografi serta praktis seperti waktu, biaya, tenaga, yang perlu dipertimbangkan dalam penentuan lokasi penelitian.

3. Pengurus Perizinan

Peneliti langsung dapat pengantar dari bapak Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, penulis juga memohon izin kepada Toko

UD. Putra Samudra Kangean. Dan dengan ini penulis telah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.

4. Menjajaki dan Penilaian Lapangan

Jika peneliti sudah masuk sebagai anggota, maka ia akan mudah memahami dan menghayati apa yang terjadi didalam masyarakat atau tempat lembaga yang peneliti adakan. Pengenalan dan penjagaan lapangan juga menjadi bagian anggota atau kelompok mesyarakat yang ditelitinya, misalnya di sekolah, desa, kecamatan, lembaga agama, serta instansi.

5. Memilih dan Memanfaatkan Informasi

Peneliti perlu informasi tertentu dan perlu direkrut seperlunya agar bisa diberitahukan tentang maksud serta tujuan penelitian yang akan dilakukannya. Dalam hal ini peneliti menentukan informasi dengan prosedur *porpusif* dimana ia menentukan kelompok serta peserta yang menjadi informasi yang sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

6. Menyiapkan perlengkapan Penelitian dan Persoalan Etika Penekitian

Salah satu ciri utama penelitian kualitatif adalah seseorang sebagai alat atau instrumet untuk mengumpulkan data. Setelah itu persiapan dianggap matang, tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah melaksanakan penelitian, dan peneliti bisa mengumpulkan data-data yang diperlukan. Dan hendaknya peneliti menyiapkan kebutuhan yang tidak hanya perlengkapan fisik, tetapi perlengkapannya bisa segala macam yang diperlukan peneliti. Dengan demikian ada beberapa metode yang diperlukan, yaitu:

a. Metode Observasi

b. Metode Wawancara

c. Metode Dokumentasi

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam metode pengumpulan data. Salah satunya ialah metode pengumpulan data dimana peneliti menggunakan cara wawancara. Dan dalam melakukan wawancara ini, peneliti menggunakan alat bantu wawancara, maka pedoman wawancara tersebut merupakan instrument dari metode wawancara tersebut. Peneliti juga menggunakan peneliti kualitatif gimana segala sesuatu yang akan dicari dari obyek penelitian yang belum jelas dan ditemukan masalahnya secara pasti, sumber datarnya, serta hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Rancangan penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian.⁴⁶

Adapun yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu: pedoman observasi, pedoman interview, serta pedoman dokumentasi.

Adapun tujuan dalam metode penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan konsumen di Toko UD. Putra Samudra Kangean.
2. Untuk mengetahui apa saja bentuk-bentuk kepuasan konsumen di Toko UD. Putra Samudra Kangean.

Dan alasan peneli menggunakan metode ini adalah:

1. Metode ini memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan sesuai dengan obyek yang akan diteliti oleh peneliti.

⁴⁶Sugiono, *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif, dan R&D*, 223

2. Kondisi objektif atau responden yaitu peneliti dapat menjawab secara langsung terhadap apa yang akan peneliti tanyakan dalam wawancara tersebut.
3. Peneliti juga dapat menghemat biaya, tenaga dan waktu yang sangat sempit, serta untuk memperoleh data secara simultan.

Peneliti juga menggunakan penelitian kualitatif yang instrumen karena utamanya dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Juga alasannya ialah bahwa, peneliti merupakan segala sesuatu yang belum mempunyai bentuk yang pasti. Dan masalahnya, ialah harus fokus kepada penelitian, produser penelitian yang akan digunakannya, bahkan hasil yang telah diharapkannya, itu semua tidak bisa ditemukan secara pasti dan sebelumnya jelas.

D. Sumber Data

Dalam mengumpulkan data yang akurat, peneliti menggunakan sumber data dalam penelitian yaitu “subjek dari mana data tersebut diperoleh”.⁴⁷ Data selanjutnya yang peneliti gunakan ialah kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data tersebut ialah responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti, baik itu pertanyaan yang tertulis maupun secara langsung/ lisan. Bisa dirangkum dalam beberapa data dibawah ini, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Banyak sekali sumber data-data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, salah satu ialah sumber data primer yang mana sumber data ini telah diolah dan disajikan dari sumber utama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrumen yang telah dirancang secara khusus

⁴⁷Suharmuni Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 107

dengan pengukuran dan tujuannya. Disini juga peneliti menjadi sumber utama dari pemimpin Toko UD. Putra Samudra Kangean atau pihak-pihak yang terkait dengan Toko UD. Putra Samudra Kangean, yaitu para karyawan biasa, karyawan bagian kasir, serta pelanggan Toko UD. Putra Samudra Kangean.

2. Sumber Data Sekunder

Disini juga peneliti menggunakan sumber data pelengkap yang mana sumber data ini merupakan sumber data yang berfungsi untuk melengkapi data yang diperlukan oleh data primer yang perolehannya pun langsung dari sumber yang biasanya berupa data dokumentasi serta arsip-arsip resmi.⁴⁸ Sumber data yang diperlukan peneliti ialah buku-buku, foto dan dokumentasi yang berkenaan dengan wawancara yang dilakukan peneliti dan pihak Toko UD. Putra Samudra Kangean.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti selalu menggunakan metode *field reseach* (Penelitian Lapangan) yaitu, metode yang peneliti terjun langsung ketempat diadakannya penelitian untuk mendapatkan data yang falit serta konkrit. Adapun metode yang digunakan peneliti dalam pengumplan data ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Seperti yang kita ketahui bahwasanya wawancara adalah sebuah percakapan antara satu orang atau lebih dengan maksud tertentu. ada juga pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarainya yang memberikan jawaban atas apa yang ia tanyakan tersebut. Bisa disimpulkan bahwasaya wawancara adalah usaha seseorang dalam pengumpulan data atau informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung/ lisan, untuk dijawab secara lisan pula, yang dilakukan secara langsung disini

⁴⁸Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 36

ialah dengan tatap muka antara pencari informasi dengan sumber informasi. Disini juga peneliti menggunakan responden yang dilakukannya secara sistematis dan berlandasan pada tujuan penelitian. Wawancara terbagi menjadi dua macam, yaitu:

- a. Wawancara terstruktur, dimana wawancara disini dilakukan dengan daftar pertanyaan yang sudah tersusun rapi dan dengan sistematis yang telah dilengkapi alternatif jawaban. Dilengkapi dengan terstruktur yang digunakan para wawancara sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperolehnya.⁴⁹
- b. Wawancara yang satu ini kebalikan dari wawancara yang sebelumnya, yaitu wawancara tidak terstruktur dimana wawancara ini dilakukan dengan bebas karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Adapun pedoman yang digunakan dalam wawancara ini hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.⁵⁰

Adapun jenis yang digunakan peneliti dalam wawancara ini adalah wawancara tidak terstruktur. Disini peneliti juga menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur atau tidak beraturan dimana peneliti menyediakan pertanyaan kemudian menanyakan hal-hal yang terkait dengan penjelasan yang telah dipaparkan oleh subyek penelitian ini.

Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti mempunyai bukti yang telah ia lakukan dalam wawancara tersebut kepada sumber data atau informasi yang akurat, maka diperlukan bantuan alat-alat yaitu buku catatan, alat perekam, kamera.⁵¹

⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 194.

⁵⁰*Ibid*, 197

⁵¹*Ibid*, 328

Untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian kualitatif ini peneliti perlu langkah-langkah yang harus dilakukannya, yaitu:

- a. Peneliti juga bisa menetapkan kemana wawancara ini akan dilakukan.
- b. Peneliti juga perlu menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan dibahas/dibicarakannya.
- c. Peneliti juga perlu mengawali atau membuka wawancara terlebih dahulu.
- d. Peneliti juga bisa melansungkan alur wawancara.
- e. Peneliti bisa juga mengkonfirmasi ikhtisar dari hasil wawancara sampai mengakhirinya.
- f. Peneliti juga perlu dan penting untuk menuliskan hasil dari wawancara tersebut yang mana peneliti turun langsung kelapangan.
- g. Peneliti perlu mengidentifikasi tindak lanjut dari hasil wawancara tersebut yang telah diperoleh.

Yang perlu dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah peneliti melakukan wawancara dengan bapak pimpinan Toko UD. Putra Samudra. Tujuan dari wawancara ini adalah data serta informasi yang mengenai bentuk-bentuk kepuasan konsumen serta bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasa konsumen.

2. Observasi

Metode yang satu ini ialah observasi, yang mana observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis tentang fenomena yang telah ditelitinya baik secara langsung maupun yang tidak langsung. Adapun pengertian metode observasi

adalah studi yang telah disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.⁵²

Perlu digaris besar, bahwasanya observasi ini terbagi menjadi dua macam, yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung. Pengertian dari observasi langsung ialah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau turun langsung kelapangan dan menghadapi gejala-gejala subyek yang telah diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan dengan situasi buatan yang khusus diadakannya.

Pengertian observasi tidak langsung ialah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang telah diteliti dengan mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang telah diteliti melalui perantara alat yang sudah dibuat maupun yang sengaja dibuat untuk keperluan itu.⁵³ Teknik yang digunakan dalam observasi ini yaitu mengungkapkan data tentang gambaran umum yang kualitas pelayanannya dalam meningkatkan kepuasan para konsumen serta teknik apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Toko UD. Putra Samudra Kangean.

F. Analisis Data

Pengertian dari analisis data yaitu mengkaji data dengan teknik analisa, ini juga bisa digunakan dengan pemikiran yang secara logis dan rasional dalam mendekati informasi yang hasilnya bisa mendukung terhadap analisa data kualitatif. Dan analisa disini bisa melibatkan para pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan serta data pencarian pola, mengungkapkan hal yang penting, dan penentuan apa saja yang akan dilaporkan.

⁵²Sutrisno Hadi, *Statistik 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1988), 136.

⁵³Winamo Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1985), 155-158

Tujuan dari analisa dalam penelitian ini adalah untuk menyempitkan dan membatasi temuan-temuan yang bisa menjadi suatu data yang teratur, tersusun serta lebih berarti.

Peneliti juga mengumpulkan analisa data yang artinya adalah proses merinci usaha secara formal untuk menemukan tema serta merumuskan ide yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide. Ada juga analisa yang pengumpulannya dari catatan lapangan, gambaran, dokumen berupa laporan yang telah diberi kode untuk mengembangkan mekanisme kerja terhadap data yang telah dikumpulkan.

Pengumpulan data kualitatif juga dapat diungkapkan dengan kalimat, bisa digunakan teknik analisis deskriptif. Karena analisis deskriptif adalah data yang bisa memberikan predikat kepada variabel yang telah ditelitinya dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Salah satunya teknik analisis data fenomenologi yang telah dimodifikasi oleh Moustakas yang pengertiannya juga meliputi metode analisis data fenomenologi Van Kaam,⁵⁴ adapun langkah-langahnya sebagai berikut:

1. Tahap Reduksi dan Eliminasi

Tahap yang satu ini pekerjaannya yaitu menguji serta mengecek ulang data yang telah diperoleh berupa data transkrip, dimana data ini tidak relevan atau mengalami hancur atau perulangan yang dapat menghilangkan data.

2. Tahap Display

Pengertian dari tahap ini yaitu menyusun data yang relevan yang mana ini bisa menjadi informasi yang dapat disimpulkan serta memiliki makna tertentu.

Prosesnya juga dapat dilakukan dengan cara menampilkan data, yang mana ini

⁵⁴Kurwamo, Engkus. *Fenomenologi Metodologi Penelitian Komunikasi*, 69.

bisa membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa saja yang perlu ditindaklanjuti yang bisa mencapai tujuan dari penelitian ini. Dalam tahap ini, peneliti menguraikan jawaban-jawaban yang telah diberikan subjek peneliti.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pada tahap ini, peneliti mengemukakan beberapa kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi.

G. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti tidak menutup kemungkinan akan terjadi kesalahan yang bisa menghindari kesalahan data yang disimpulkan, maka perlu pemeriksaan kembali data yang telah dikumpulkan. Hal ini juga dilakukan untuk menghindari dari kesalahan dan ketidak benaran data. Adapun teknik yang bisa digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data, dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ketekunan Pengamatan

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik yang bisa digunakan untuk menemukan ciri-ciri atau unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicarinya dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.⁵⁵ Yaitu dengan cara memeriksa dan menelaah kembali data-data yang terkait dengan fokus masalah penelitian sehingga data tersebut benar-benar bisa dipertanggung jawabkan, dipahami dan tidak diragukan.

2. Mendiskusikan dengan orang lain

Sampai disini peneliti tidak boleh berhenti, setelah data-data diperoleh serta menemukan data-data yang dihadapi peneliti, maka peneliti perlu mendiskusikan

⁵⁵Moleong, Lexy J, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, 177.

terlebih dahulu dengan orang lain yang memiliki pandangan atau pengetahuannya telah mampu untuk permasalahan penelitian ini. Hal ini juga bisa dilakukan sebelum merumuskan kebijakan atau solusi terhadap kendala-kendala yang telah dihadapainya.

3. *Triangulasi*

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengumpulkan data yang telah diolah dan dilakukan *cross-check* yaitu menggunakan teknik *triangulasi*. Pengertian dari *triangulasi* yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dimana peneliti memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data sebagai pembandingan terhadap data tersebut. *Triangulasi* juga memiliki tiga sumber, yaitu *triangulasi* dengan teknik, dan *triangulasi* waktu.⁵⁶ Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan sumber *triangulasi*, dimana sumber ini mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Teknik *triangulasi* ini juga bisa dilakukan dengan menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Selain itu peneliti juga menggunakan wawancara mendalam (*idenpeth interview*) terhadap informasi, bisa juga dilakukan observasi untuk memastikan kondisi yang sebenarnya.

Sumber triangulasi juga bisa dilakukan dengan cara meminta umpan yang baik dari informasi itu yang berguna untuk alasan etik serta etik perbaikan kualitas laporan, dan data bisa disimpulkan atau ditarik dari data tersebut. Peneliti juga perlu mengecek kembali jawaban yang telah diberikan informasi dengan cara menanyakan kembaliapa maksud dari jawaban untuk memastikan kebenaran dari jawaban itu.

⁵⁶Rahayu Tristiadi Ardi A. *Observasi dan Wawancara Kualitatif*, (Malang, Bayu Media, 2004), 17