

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.<sup>1</sup> Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui bagaimana strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pandowo Coffe House. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan dengan kenyataan (fakta) yang diperoleh di lapangan.<sup>2</sup>

Karena metode ini digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, maka akan didapatkan data yang benar-benar valid. Jadi, penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang menggambarkan keadaan objek, suatu kondisi atau lingkungan tertentu mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data

---

<sup>1</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 80

<sup>2</sup> Suharsimi Ari Kunto, *Managemen Penelitian Cet ke 2*, (Jakarta: PT.Renika Cipta, 1993), hal. 309

yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian dengan menggunakan metode studi kasus. Metode penelitian studi kasus meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada dalam masyarakat yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Studi kasus dilakukan pada suatu kesatuan sistem yang bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu.

Meski mencakup satu kesatuan sistem, penelitian studi kasus tidak harus meneliti satu orang atau individu saja, namun bisa dengan beberapa orang atau objek yang memiliki satu kesatuan fokus fenomena yang akan diteliti. Untuk mendapatkan data yang mendalam, penelitian studi kasus menggunakan teknik wawancara, observasi, sekaligus studi dokumenter yang kemudian akan dianalisis menjadi suatu teori. Studi kasus akan memahami, menelaah, dan kemudian menafsirkan makna yang didapat dari fenomena yang diteliti tersebut.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental. Teknik sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Sandu Suyoto dan M. Ali Shodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta :Literasi Media Publishing, 2015), hal. 63

Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan menggali atau menjelaskan makna dibalik realita.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>4</sup>

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan ilmiah yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.<sup>5</sup>

Peneliti berpijak dari realita atau peristiwa yang berlangsung dilapangan. Sedangkan metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti setatus sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan

---

<sup>4</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 4

<sup>5</sup> *Ibid.*, hal. 4

akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode penelitian kualitatif dipilih karena penulis ingin mendapatkan deskripsi tentang strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pandowo Coffee House. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan temuan-temuan yang merupakan data bersama dan keunikan-keunikan yang ditemukan dilapangan.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangatlah utama seperti yang dikatakan Moleong, dalam penelitian kualitatif “Peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama”.<sup>6</sup>

Selama melakukan studi lapangan, peneliti sendiri yang berperan sebagai *key instrumen* (instrumen kunci) dalam pengumpulan data karena dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah manusia.<sup>7</sup> Oleh karena itu, peneliti berusaha secara langsung untuk melibatkan diri dalam penerapan bauran pemasaran secara langsung kepada pelanggan. Sehingga peneliti dapat memperoleh dan mengumpulkan data terkait strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pandowo Coffee House. Peran peneliti

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal. 4

<sup>7</sup> Rochiati Widiatmaja, *Metode Penelitian Tindakan Kelas*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2007), hal. 96

sekaligus pengumpulan data, peneliti realisasikan dengan mendatangi lokasi kedai kopi Pandowo Coffee House Durenan Trenggalek. Kehadiran peneliti dalam pengumpulan data mencari celah kesibukan dari pemilik. Dan melakukan wawancara kepada pemilik. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, penelitian memanfaatkan buku tulis, bol point sebagai pencatat data yang di butuhkan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Di dalam penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Pandowo Coffee House, lokasinya strategis dan mudah dijumpai dekat dengan pemukiman penduduk dan sekolahan tepatnya berada di Desa Durenan, Kecamatan Durenan, Kabupaten Trenggalek Barat SMPN 1 Durenan. Dengan adanya beberapa alasan peneliti menjadikan lokasi tersebut sebagai lokasi pengambilan data dari objek penelitian dalam penelitian ini. Adapun alasan pengambilan lokasi objek penelitian tersebut adalah :

1. Tempat penelitian merupakan tempat yang biasanya penulis kunjungi untuk bersantai minum kopi.
2. Kedekatan penulis dengan pemilik usaha kedai kopi, sehingga mempermudah penulis untuk meminta izin melakukan penelitian.

## D. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>8</sup> Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data berdasarkan cara pengumpulannya, yaitu data primer dan sekunder.

Untuk mendapatkan data yang lengkap, peneliti perlu menentukan sumber data penelitiannya karena data tidak akan dapat di peroleh tanpa adanya sumber data yang baik. Pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan cara Snowball sampling yaitu informan kunci akan menunjuk beberapa orang yang mengetahui masalah-masalah yang diteliti guna melengkapi keterangannya dan orang-orang yang ditunjuk tersebut dapat menunjuk orang lain bila keterangan kurang memadai begitu seterusnya.<sup>9</sup>

### 1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>10</sup> Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data ini disebut juga data asli atau data baru.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian yaitu pada Pandowo Coffee House. Pada penelitian ini,

---

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hal. 157

<sup>9</sup> W Mantja, *Etnografi Design Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*, (Malang : Winaka Media, 2003), hal. 7

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) cet. Ke-7*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 308

peneliti melakukan wawancara langsung dengan *owner*/pemilik, karyawan, dan pelanggan. Pertanyaan yang diajukan mengenai kepuasan pelanggan di Pandowo Coffee House.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>11</sup> Jadi data sekunder ini tidak diperoleh langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah catatan kedai kopi Pandowo Coffee House sebagai pendukung dan berhubungan dengan objek penelitian tentang kepuasan pelanggan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari :

### 1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.<sup>12</sup> Dalam melakukan wawancara mendalam, peneliti membuat daftar pertanyaan dan dijabarkan

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, hal. 308

<sup>12</sup> Dedi Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Rosda, 2006), hal. 120

secara kongkrit dalam kalimat tanya dan juga disesuaikan dengan konteks aktual saat wawancara berlangsung.

Wawancara mendalam lebih memfokuskan pada persoalan-persoalan yang menjadi pokok dari minat penelitian. Pedoman wawancara biasanya tidak berisi pertanyaan-pertanyaan yang mendetail, tetapi sekadar garis besar tentang data atau informasi apa yang ingin didapatkan dari informan yang nanti dapat dikembangkan dengan memperhatikan perkembangan, konteks, dan situasi wawancara.<sup>13</sup>

Wawancara dilakukan dengan cara pewawancara mengajukan pertanyaan kepada responden dengan tatap muka langsung dan pewawancara merekam semua jawaban atas pertanyaan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan pedoman wawancara.<sup>14</sup>

## 2. Observasi atau Pengamatan secara langsung

Observasi yaitu cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Penelitian langsung melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung kelokasi penelitian, mulai dari proses pemotongan kain sampai barang tersebut siap untuk di pasarkan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data dalam penelitian lapangan.<sup>15</sup> Observasi dapat berupa observasi partisipatif dimana peneliti terlibat langsung dan berperan aktif dalam kegiatan yang menjadi

---

<sup>13</sup> Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta : PT Lkis Pelangi Aksara, 2007), hal. 133

<sup>14</sup> Rokhmad Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2017), hal. 82

<sup>15</sup> Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1998), hal. 212

objek pengamatan yang dilakukan oleh sumber data, dapat pula dengan observasi non-partisipasif dimana peneliti hanya mengamati dan mencatat fenomena yang menjadi objek penelitian dan tidak terlibat dalam kegiatan yang menjadi objek penelitian, atau terbatas hanya suatu kunjungan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan pencatatan data melalui dokumen-dokumen yang relevan seperti data yang diperoleh adalah data sekunder. Peneliti menganalisis data-data yang diperoleh dari informan, hasil pencatatan yang dilakukan peneliti. Dokumentasi dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi pengetahuan, fakta dan data-data. Data yang diperoleh berupa catatan, foto kegiatan penelitian, dan tulisan ilmiah yang berhubungan dengan penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 89

Analisis data kualitatif dilakukan sejak peneliti sebelum memasuki lapangan, ketika peneliti memasuki lapangan dan setelah selesai dari lapangan.

#### 1. Analisis data sebelum di lapangan

Analisis data sekunder yang didapatkan sebelum di lapangan bertujuan untuk menetapkan fokus penelitian. Fokus penelitian bersifat sementara atau temporer dan bisa berubah sesuai dengan perubahan kondisi di lapangan atau perolehan data yang sebenarnya.<sup>17</sup>

Analisis data di lapangan Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu :<sup>18</sup>

##### a. Reduksi data

Reduksi data adalah kegiatan meringkas, memilah, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari data yang diperoleh di lapangan. Setelah direduksi, data yang ditampilkan akan lebih jelas dan lebih mudah data yang dikumpulkan. Jika ada data yang ditemukan adalah data asing, tidak dikenal dan tidak berpola, maka dipastikan data tersebut akan menjadi pusat perhatian dan fokus dalam penelitian.

Reduksi data juga bisa diartikan sebagai bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data dalam sebuah cara dengan kesimpulan akhir dan digambarkan dan diversifikasikan. Data kualitatif dapat direduksi dan ditransformasikan

---

<sup>17</sup> Rokhmad Subagiyo, *Metode Penelitian...*, hal.190

<sup>18</sup> *Ibid.*, hal.191

dalam beberapa cara, yaitu: melalui seleksi halus, melalui rangkuman atau paraphrase dan melalui menjadikan bagian dalam suatu pola yang besar.

b. Paparan Data

Paparan data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Paparan data dipakai untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus yang didapatkan dalam penelitian dan sebagai pedoman untuk melakukan tindakan, dan data ditampilkan dalam bentuk paparan atau uraian yang mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan jawaban atas fokus penelitian berdasarkan analisis data. Kesimpulan dalam penelitian bisa menjadi jawaban atas fokus penelitian yang dirumuskan di awal, apakah bisa atau tidak berlanjut. Hasil kesimpulan ditampilkan dalam bentuk deskriptif objek penelitian berdasarkan pada hasil kajian penelitian yang dilakukan.

## G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan cara berikut untuk menguji keabsahan data yang diperoleh :

### 1. Uji Kredibilitas

Artinya adalah bahwa data atau informasi yang diperoleh dapat dipercaya atau tidak. Cara mengujinya dapat dilakukan dengan cara :

- a. Perpanjangan Pengamatan, yaitu Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.<sup>19</sup>
- b. Meningkatkan ketekunan, yaitu Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan yaitu dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.<sup>20</sup>
- c. Triagulasi, yaitu proses penyokongan bukti terhadap temuan, analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan peneliti dan berasal dari: (1) individu (informan) yang berbeda, (2) tipe atau sumber data (wawancara, pengamatan dan dokumen), (3) metode pengumpulan data (wawancara, pengamatan).

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 366

<sup>20</sup> *Ibid.*, hal. 368

- d. *Peer debriefing* (membicarakan dengan orang lain), yaitu mendiskusikan hasil yang diperoleh dengan rekan-rekan dan dosen pembimbing.
- e. Analisis kasus negatif, yaitu peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
- f. Menggunakan bahan referensi, yaitu menggunakan bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Bahan referensi ini bisa berupa rekaman wawancara, dokumentasi berupa foto, alat-alat bantu perekam data dan lain-lain.
- g. *Member checking*, yaitu menguji kemungkinan dugaan-dugaan yang berbeda dan mengembangkan pengujian-pengujian untuk mengecek analisis.

## 2. Uji Transferabilitas

Artinya bahwa, apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan pada situasi yang lain. Ini berkaitan dengan tingkat konsistensi peneliti dalam mengumpulkan data, membentuk dan menggunakan konsep ketika membuat interpretasi yang menarik. Apabila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, maka suatu hasil penelitian dapat diberlakukan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 308

### 3. Uji Konfirmatas

Yaitu apakah hasil penelitian sesuai dengan data yang dikumpulkan dan dicantumkan dalam laporan lapangan. Hal ini dilakukan dengan membicarakan hasil penelitian dengan orang yang tidak ikut dalam penelitian dengan tujuan agar hasil yang didapat lebih obyektif. Dengan uji konfirmatas ini berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmatas.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan melalui beberapa tahap, dimana tahapan tersebut melalui tiga tahap yaitu :

### 1. Tahap persiapan

- a. Mengadakan kunjungan langsung ke lokasi penelitian yaitu Pandowo Coffee House yang berada di desa Durenan Trenggalek..
- b. Koordinasi dan meminta ijin penelitian dengan pemilik kedai kopi atau bagian *marketing* untuk mengadakan pertemuan.
- c. Menyusun daftar pertanyaan untuk wawancara dan observasi ke lapangan.

### 2. Tahap pelaksanaan

- a. Melakukan wawancara kepada pemilik kedai kopi, karyawan, dan pelanggan Pandowo Coffee House. Serta survey lokasi untuk dokumentasi waktu dan tempat dilaksanakannya wawancara.

- b. Mengamati keseriusan narasumber dalam menjawab pertanyaan ataupun dalam mengisi angket.
  - c. Mengumpulkan data.
3. Tahap akhir

Dalam tahap ini akan memuat hasil penelitian yang dibuat dalam laporan tertulis, laporan tertulis ini ditulis dalam bentuk skripsi.