

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasar selama ini sudah menyatu dan memiliki tempat paling penting bagi kehidupan masyarakat sehari-hari. Pasar merupakan suatu tempat bertemunya antara penjual dan pembeli dengan melakukan transaksi. Didalam pasar, seorang penjual tidak hanya menjual barang saja melainkan juga menyediakan jasa tertentu. Peran seorang penjual adalah menawarkan suatu produk atau jasa, sedangkan seorang pembeli sebagai seorang yang memiliki permintaan tertentu.

Didalam pasar ada banyak kegiatan yang dilakukan oleh penjual terhadap pembeli. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli adalah melakukan transaksi. Transaksi dilakukan karena pembeli telah mendapatkan kebutuhan yang dibutuhkan dari penjual. Didalam pasar terdapat banyak terdapat penjual yang menyediakan dan menjual hasil pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan serta produk-produk yang banyak jenisnya. Pasar sebagai tempat terjadinya kegiatan ekonomi yaitu penjual yang sibuk menawarkan berbagai barang yang dijualnya sedangkan pembeli sibuk dengan barang yang dibutuhkannya. Dengan cara tersebut, penjual akan mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan dan pembeli mendapatkan apa yang sedang dibutuhkan.

Pasar yang belum menggunakan teknologi disebut sebagai pasar tradisional. Pasar tradisional merupakan bagian sektor ekonomi yang paling utama bagi masyarakat Indonesia. Karena di pasar tradisional banyak masyarakat Indonesia yang bergantung untuk memenuhi kebutuhan melalui adanya pasar

tradisional. Tidak sedikit juga masyarakat pedesaan yang lebih dominan untuk berbelanja di pasar tradisional, bahkan terkadang mereka mengambil barang yang akan dijual melalui pasar yang berda dikawasan kota.¹ Salah satu karakteristik pasar tradisional yang menonjol yaitu adanya pedagang yang menjual jenis barang atau jasa yang sama. Didalam pasar tradisional tidak ada peraturan yang ketat. Sehingga dapat dengan mudah penjual keluar masuk untuk berdagang didalam pasar.²

Sejak zaman dahulu keberadaan pasar tradisional sangat terkenal dikalangan masyarakat. Bentuk transaksi di pasar tradisional memiliki ciri khas tersendiri. Hal ini sangat terlihat jelas, karena didalam pasar tradisional antara penjual dan pembeli dapat bertatap muka dan menentukan negoisasi harga hingga adanya kesepakatan harga. Transaksi ini terkadang dapat menguntungkan konsumen yang pandai dalam negoisasi atau penawaran harga dari penjual. Sehingga konsumen dapat memperoleh sesuatu dengan harga yang pas dikantong. Apabila konsumen membeli dalam jumlah banyak biasanya mendapat harga grosir dari seorang pedagang. Dari kegiatan inilah orang- orang suka berbelanja di pasar tradisional.³

Akan tetapi, adanya perkembangan modernisasi saat ini mendorong berdirinya pasar-pasar modern. Didalam waktu yang sangat singkat semakin meningkatnya mengenai keberadaan pasar modern dengan fasilitas-fasilitas

¹ Eis Al Masito, "Upaya Menjaga Eksistensi Pasar Tradisional: Studi Revitalisasi Pasar Piyungan Bantu", Jurnal PMI Vol. 10 No. 2, 2013, hal. 66.

² Toti Indrawati dan Indri Yovita, *Analisis Sumber Modal Pedagang Pasar Tradisional di Kota Pekanbaru*, Jurnal Ekonomi. Vol 22 No.1, 2014, hlm. 2.

³ Sopiah dan Etta Mamang, *Salesmanship (kepenjualan)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hlm. 226.

tertentu. Sejumlah pasar modern telah berkembang banyak dengan fasilitas yang lebih unggul dibandingkan dengan pasar tradisional. Selain itu, pasar modern juga memiliki keunggulan dibandingkan dengan pasar tradisional. Beberapa keunggulan yang terdapat didalam pasar modern yaitu dengan adanya penawaran harga yang lebih murah, adanya potongan harga, pemberian bonus, dan adanya segi kualitas yang unggul. Baik kualitas suatu barang maupun kualitas dari kemasan suatu produk tertentu.⁴ Tidak hanya itu, dengan adanya perkembangan tehnologi, pasar modern juga menyediakan layanan informasi luas yang mudah diakses oleh para konsumen seluruh dunia. Sehingga konsumen sangat mudah memperoleh berbagai informasi tentang suatu produk.

Alasan konsumen berbelanja baik di pasar tradisional maupun di pasar modern yaitu selain untuk memenuhi kebutuhan juga mendapatkan kepuasan. Kepuasan merupakan perasaan senang sebagai hasil dari suatu perbandingan prestasi atau produk yang telah dirasakan dan diharapkan.⁵ Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa atau apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan atau konsumen sesuai dengan kenyataan. Tingkat kepuasan tergantung dari tingkat harapan yang biasanya tingkat kepuasan diukur dengan tingkatan sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas.⁶ Jika suatu konsumen merasakan puas sesuai harapan maka

⁴ Putri Windarni, “Keberadaan Pasar Modern Terhadap Kondisi Pasar Tradisional Bandar Jaya di Kecamatan Terbanggi Besar Lampung Tengah”, (Lampung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hlm 6.

⁵ Thamrin Abdulloh dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012), hlm. 38.

⁶ *Ibid*, hlm. 236.

konsumen akan cenderung kembali berbelanja ditempat biasanya dalam jangka waktu yang lama⁷.

Keberadaan pasar modern tidak sepenuhnya dapat berdampak tertinggalnya pasar tradisional. seperti halnya di Kabupaten Tulungagung yang memiliki banyak pasar tradisional. salah satunya pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak yang merupakan pasar tradisional yang mampu bersaing dengan keberadaan pasar modern dengan cara membangun pasar atau revitalisasi pasar. Revitalisasi pasar ini pada tahun 2015 tepatnya bulan Desember. Revitalisasi yang dilakukan pemerintah dengan tujuan untuk menjaga eksistensi pasar tradisional supaya keberadaannya tidak hilang karena banyaknya pasar modern.⁸ Upaya renovasi pasar menjadi salah satu program pemerintah guna meningkatkan pendapatan yang tinggi dan menjadikan pasar tradisional ini mampu bersaing dengan pasar modern.

Kondisi pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak saat ini masih dikunjungi masyarakat untuk berbelanja. Pasar tradisional ini merupakan pasar tradisional yang lumayan besar di Tulungagung. Selain itu pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dikenal baik oleh masyarakat sekitar. pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak ini menyediakan berbagai macam sayur dan buah-buahan. Penjual yang berada di pasar ngemplak ada yang di kios dan ada juga yang di los.

Selain pasar sayur dan buah Ngemplak, ada salah satu pasar tradisional di Kabupaten Tulungagung yang masih murni pasar rakyat atau pasar tradisional dan

⁷ Winda Fitri, “*Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen*”, (Yogyakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hlm. 45.

⁸ Eni Zuliana, “*Revitalisasi Pasar Tradisional Ngemplak Tulungagung (Tema: Green Architecture)*”, (Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan), hlm. 5.

belum dilakukan revitalisasi. Pasar tersebut terletak di Kecamatan Rejotangan yang disebut sebagai pasar tradisional Desa Rejotangan. Banyak orang yang beranggapan bahwa pasar tradisional selalu diindetikkan dengan lingkungan yang kurang bersih atau masih cenderung kotor. Banyak orang yang beranggapan bahwa pasar tradisional akan selalu dijadikan lingkungan yang kurang bersih atau masih kumuh. Akan tetapi pada kenyataannya kondisi pasar tradisional Desa Rejotangan tidak begitu memprihatinkan. Pasar tradisional Desa Rejotangan juga merupakan pasar besar yang digunakan sebagai transaksi jual beli sayur-sayuran juga buah-buahan. Selain itu, pasar tradisional Desa Rejotangan juga sebagai distributor bagi pedagang yang akan menjual kembali barang dagangannya. Pasar tradisional ini juga masih cukup ramai di kunjungi oleh konsumen meskipun pasar ini belum dilakukan pembangunan pasar atau revitalisasi pasar. Pasar tradisional juga memiliki pedagang sayuran dan buah-buahan yang cukup banyak, sehingga kondisi pasar tradisional ini masih terlihat memiliki konsumen yang belanja di pasar.

Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dan pasar tradisional Desa Rejotangan karena penulis melihat masih adanya konsumen yang melakukan kegiatan belanja di pasar tersebut. Meskipun kedua pasar tersebut memiliki kedudukan yang sama yaitu sama-sama pasar tradisional. Namun ada yang hal yang membedakan yaitu pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak sudah dilakukan pembangunan sedangkan di pasar tradisional Desa Rejotangan masih belum dilakukan pembangunan. Dari hasil pengamatan sementara yang dilakukan yaitu pembeli dari kedua pasar tersebut itu

mereka berbelanja sayuran ataupun buah yang kemudian mereka jual kembali ditempat lain. Namun ada juga yang hanya berbelanja sedikit.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kedua pasar tradisional tersebut sama-sama pasar tradisional yang besar dan masih ada konsumen yang berbelanja untuk memenuhi kebutuhan. Didalam pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak memiliki kurang lebih 2000 an pedagang dengan pengunjung perhari mencapai kurang lebih 100 motor konsumen.⁹ Sedangkan dipasar tradisional Rejotangan memiliki jumlah pedagang kurang lebih 202 pedagang dengan jumlah pengunjung kurang lebih 80 motor per hari¹⁰. Dengan melakukan penelitian perbandingan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan maka akan dapat diketahui perbandingan tingkat kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan. Kemudian akan diketahui kepuasan konsumen belanja di pasar Ngemplak atau lebih puas di pasar tradisional Desa Rejotangan.

Dari fenomena tersebut yang terjadi di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dan pasar tradisional Desa Rejotangan peneliti melakukan kajian yang berhubungan dengan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional tersebut. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Konsumen tentang Kualitas Produk, Kebersihan**

⁹ Mei Sulistiono, Pengelola Pasar Ngemplak Tulungagung, wawancara di Kantor Pasar Ngemplak Tulungagung, 10 Februari 2020.

¹⁰ Wawancara Bapak Yusantoso Pengelola Pasar Rejotangan, Tanggal 18 Mei 2020.

dan Kenyamanan (Komparasi Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Tradisional Rejotangan).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini menghasilkan beberapa rumusan masalah diantaranya:

1. Bagaimana kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak di Kabupaten Tulungagung menurut konsumen?
2. Bagaimana kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung menurut konsumen?
3. Bagaimana memahami perbedaan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara yang di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dengan di pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mendeskripsikan menurut konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak di Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan menurut konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk memahami perbedaan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah

Ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan suatu latar belakang masalah dan diteliti dari permasalahan yang telah dipaparkan di atas. Penelitian ini dibatasi dengan tujuan untuk mengantisipasi pemaparan yang luas. Sehingga penelitian terfokuskan terhadap pembahasan Bagaimana kualitas produk, kebersihan dan di pasar tradisional sayur dan buah ngemplak di Kabupaten Tulungagung, bagaimana kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung dan bagaimana memahami perbedaan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotanga di Kabupaten Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, harapannya memberikan manfaat bagi beberapa pihak akademis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini harapannya bisa memberikan tambahan ilmu pengetahuan terkait dengan perbandingan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung sehingga dapat memberikan gambaran kepuasan konsumen dari segi kualitas

produk, kebersihan dan kenyamanan baik di pasar tradisional yang sudah direvitalisasi maupun dipasar dipasar tradisional yang belum di revitalisasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini harapannya bisa memberikan beberapa manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

a. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini harapannya dapat menjadi sumbangan pengetahuan dari penulis kepada perguruan tinggi sebagai tambahan dalam perpustakaan di bidang ekonomi syariah khususnya dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bersifat karya ilmiah.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang kepuasan konsumen didalam pasar tradisional yang sudah direvitalisasi dan pasar tradisional yang belum direvitalisasi di Tulungagung dari segi kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut atau untuk penelitian yang sejenis.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan kondisi dimana konsumen dapat memenuhi suatu keinginan bahkan telah menjadi suatu kebutuhan. Entah itu kebutuhan

barang maupun layanan jasa. Kepuasan cenderung merasa senang ketika kebutuhannya tercukupi.¹¹ Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa atau apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan atau konsumen sesuai dengan kenyataan.

b. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan nilai mutu dari suatu produk. Sehingga dapat memberikan rasa puas terhadap konsumen. Kualitas produk adalah yang memberikan suatu kemampuan sesuai dengan fungsinya.¹² Kualitas dapat dijadikan sebagai karakteristik bagi suatu barang dan jasa sehingga dapat mempengaruhi untuk memberikan kemampuan berupa kepuasan bagi konsumen dalam memenuhi suatu kebutuhan seseorang.

c. Kebersihan

Kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau. ¹³suatu kebersihan penting untuk diterapkan didalam lingkungan pasar. Sebab, dengan menjaga tingkat keberhasilan maka pembeli akan cenderung puas dan senang sehingga menciptakan rasa nyaman.

¹¹ Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Grehmer, *Service Marketing (4 ed.)*, (America New York 10020: McGraw-Hill, 2006). hlm.75.

¹² Kotler Philip dan Garry Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm.63.

¹³ Andi Arifudin Iskandar, "Pentingnya Memelihara Kebersihan dan Keamanan Lingkungan Secara Partisipatif Demi Meningkatkan Gotong Royong dan Kualitas Hidup Warga", *Jurnal Ilmiah Pena* Vol.1 No.01, 2018, hlm. 81.

d. Kenyamanan

Kenyamanan adalah rasa yang disebabkan karena kondisi yang membuat rasa tidak mau pindah. Kenyamanan bisa saja terjadi karena berbagai faktor, tergantung dengan kebutuhan yang dihadapi. Kenyamanan merupakan bentuk rasa puas. Kepuasan terjadi karena telah mendapatkan apa yang ingin dibutuhkan dan diperoleh oleh seseorang. Kenyamanan dapat membuat seseorang bertahan ataupun kembali lagi pada titik yang telah membuat nyaman. Hal ini sama dengan rasa kenyamanan yang terjadi didalam pasar. Kenyamanan didalam pasar biasanya disebabkan karena pelayanan yang bagus, kualitas produk yang bisa dihandalkan dan yang lebih utama adalah kebersihan.¹⁴

2. Definisi Operasional

Secara operasional “Kepuasan Konsumen tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan (komparasi Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngeplak dengan Pasar tradisional Desa Rejotangan)” merupakan perbandingan untuk mengkomparasikan kepuasan konsumen dari segi kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah Ngeplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul,

¹⁴ Syaeful Amri dan Yoestini, “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Tradisional Terhadap Pindahan Belanja Dari Pasar Tradisional Ke Pasar Modern di Kota Semarang*”, (Semarang: Skripsi Tidak diterbitkan, 2011), hlm. 28.

halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian inti, terdapat enam bab yaitu bab pertama, dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

1. Bagian awal

Pada bagian ini berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, prakata, halaman daftar isi, halaman tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

2. Bagian Inti

Pada bagian ini terdapat 6 (enam) bab yaitu:

1. BAB I: Pendahuluan

Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran singkat mengenai pembahasan dalam skripsi, yaitu:

- a. Latar Belakang Masalah, berisi tentang penjelasan mengenai problematika persoalan yang akan diteliti dan alasan-alasan mengapa skripsi dibuat dengan judul tersebut. Serta belum pernah diteliti oleh peneliti terdahulu, sehingga menunjukkan keorisinilan persoalan yang akan diteliti.
- b. Rumusan Masalah, berisi tentang rincian pernyataan-pernyataan tentang cakupan atau topik inti yang akan diungkap atau digali

dalam penelitian ini. Rumusan masalah berupa pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan dicari dan dijawab dalam penelitian.

- c. Tujuan Penelitian, merupakan hasil atau harapan yang ingin dicapai dalam penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah.
- d. Keterbatasan Masalah, merupakan hal-hal yang membatasi sebuah penelitian agar lebih jelas dan lebih terarah.
- e. Manfaat Penelitian, berisi tentang manfaat pentingnya penelitian, baik manfaat secara teoritis (berhubungan dengan pengembangan keilmuan) dan juga manfaat praktis (berhubungan dengan para pihak yang menggunakan hasil penelitian).
- f. Penegasan Istilah, berisi tentang istilah yang ditegaskan atau dijelaskan dalam rangka menghindari kesalahpahaman baik dari penguji maupun pembaca pada umumnya. Definisi istilah dijelaskan secara konseptual dan secara operasional.
- g. Sistematika Penulisan Skripsi, berisi tentang urutan-urutan yang sistematis terkait dengan pembahasan yang ada didalam skripsi. Sistematika ini ditujukan untuk mempermudah dan memberikan alur kajian atau pembahasan yang harus dilakukan oleh peneliti.

2. BAB II: Kajian Pustaka

Dalam bab ini membahas tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar dan teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu. Dalam kajian pustaka membahas tentang teori variabel pertama

yaitu kepuasan konsumen, variabel kedua yaitu kualitas produk dari sayur dan buah di pasar, variabel ketiga yaitu kebersihan di pasar, dan variabel keempat yaitu kenyamanan yang dirasakan konsumen, konsep pemikiran, yaitu konsep yang akan dilakukan dalam penelitian, kajian penelitian terdahulu sebagai sumber adanya penelitian baru. Kaitannya bab kedua dengan bab pertama yaitu pada bab ini menjelaskan teori dan berbagai variabel yang tercantum dalam judul sehingga dapat menjadi acuan untuk bab selanjutnya.

3. BAB III: Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran peneliti, (d) data dan sumber data penelitian (e) teknik pengumpulan data (f) teknis analisis data (g) pengecekan keabsahan temuan dan (h) tahap-tahap penelitian.

- a. Pendekatan dan jenis penelitian, menjelaskan tentang alasan mengapa penelitian model kualitatif digunakan dalam penelitian.
- b. lokasi penelitian, menjelaskan tentang identifikasi karakteristik, alasan memilih lokasi, bagaimana peneliti memasuki wilayah lokasi tersebut. Hendaknya lokasi diuraikan secara jelas, misalnya letak geografis, bangunan fisik, dan suasana setiap hari.
- c. Kehadiran peneliti, menjelaskan tentang kehadiran peneliti dilapangan dalam penelitian kualitatif mutlak dilakukan atau diperlukan. Fungsi peneliti peneliti instrumen sekaligus pengumpul data.

- d. Data dan sumber data penelitian, berisi tentang dari mana dan dari siapa data diperoleh, data apa saja yang dikumpulkan, bagaimana ciri-ciri informan atau subjek tersebut. Istilah pengambilan sampel dalam penelitian harus dipakai dengan penuh kehati-hatian. Karena tujuan pengambilan sampel adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling.
- e. Teknik pengumpulan data, mengemukakan teknik pengumpulan data yang digunakan. Misalnya seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.
- f. Teknis analisis data, menguraikan tentang proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data.
- g. Pengecekan keabsahan temuan yaitu memuat uraian-uraian tentang usaha peneliti untuk memperoleh keabsahan temuan. Agar diperoleh data dan interpretasi yang absah dari temuan penelitian. Agar memperoleh data dan interpretasi yang absah dari temuan penelitian, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, observasi yang terdalam dan triangulasi.

- h. Tahap-tahap penelitian, menggunakan proses waktu pelaksanaan penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan, tahapan analisis data dan pelaporan dari hasil penelitian.

4. BAB IV: Hasil Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang paparan atau hasil data yang disajikan dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan penelitian dan analisis data. Hasil data tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya. Sehingga penyajian data dalam bab ini diperoleh dari lapangan yang disusun dan diolah sedemikian rupa, yang meliputi komitmen, empati, timbal balik, kepercayaan dan kepuasan konsumen. Dan penulis juga akan memberikan pemaparan atau analisis mengenai hasil dari penelitian

5. BAB V: Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan data penelitian dan analisis data. Dan juga kaitannya dengan latar belakang maupun fokus penelitian dan teori yang ada.

6. BAB VI: Penutup

Pada bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan tentang kesimpulan penelitian dan saran kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yang dilakukan berdasarkan analisis data dari temuan di lapangan.

3. Bagian akhir

Dalam bagian ini terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.