

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya (Moleong 2017:6).

Penelitian kualitatif merupakan kata-kata yang secara alamiah. Objek yang alamiah merupakan objek yang apa adanya, tidak adanya manipulasi dari peneliti dan hadirnya peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika objek (Sugiyono 2017:2). Dalam penelitian kualitatif, orang atau human instrument adalah peneliti. Fokus memberikan batasan pada suatu studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan lebih fokus dalam memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Demikian menurut Sugiyono (2019:237) fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif juga membatasi peneliti agar memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Spesifikasi kasus dalam suatu kejadian baik itu yang mencakup individu, kelompok budaya, ataupun suatu potret kehidupan merupakan fokus dalam pembahasan dalam metode studi kasus.

Objek penelitian ini adalah warung kopi yang ada di Kecamatan Cerme, Kabupaten Gresik. Pemilihan objek di 5 warung kopi karena banyaknya masyarakat yang lebih banyak mengunjungi warung kopi tersebut. Namun, pendapatan warung kopi tidak selalu tinggi adakalanya laba warung kopi ini menurun karena adanya kafe yang berada di sekitar warung kopi yang menyebabkan laba warung kopi tidak bisa meningkat.

3.2 Unit Analisis dan Informan

Menurut Sugiyono, (2016:54) unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang diteliti. Unit analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya. Unit analisis dalam penelitian ini adalah warung kopi dan cafe di Kecamatan Cerme.

Sugiyono, (2016:54) Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seseorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut.

Sugiyono, (2016:62) Informan dalam penelitian ini adalah warung kopi di kecamatan Cerme. Dengan kegiatannya adalah berdagang atau jual beli barang yang dilakukan oleh para penjual di warung kopi kecamatan Cerme. Peneliti mengamati tentang apa saja kegiatan yang dilakukan oleh para penjual di warung kopi tersebut untuk mendapatkan laba dalam menghadapi kafe pada saat ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang

bersifat kualitatif. Data primer adalah data yang langsung didapatkan oleh peneliti dari sumber data yang diamati oleh si peneliti.

Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *Snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2016:54). Dari hasil observasi yang dimana peneliti telah merencanakan Bapak Dodik sebagai orang pertama sumber data peneliti.

3.3 Setting Penelitian

3.3.1 Place atau Tempat

Lokasi yang diambil sebagai tempat penelitian ada di Kabupaten Gresik, lebih tepatnya dilakukan di Kecamatan Cerme karena masyarakat di Kecamatan Cerme banyak yang memiliki warung kopi untuk menopang biaya kehidupan sehari-hari.

3.3.2 Actor atau Orang

Orang yang berperan dalam penelitian ini yaitu para pemilik warung kopi di Kecamatan Cerme. Para pemilik warung kopi berpengaruh penting dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti guna kelancaran penelitian. Dibutuhkan informan kunci yang dipilih berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu Bapak Dodik yang memiliki warung kopi cukup besar dan selalu ramai dengan pengunjung diantara warung kopi lainnya.

3.3.3 Kualitas Pelayanan Lima Dimensi

Pada dasarnya, kualitas pelayanan tersusun atas beberapa unsur sehingga kepuasan pelanggan akhirnya memiliki dimensi tersendiri. Ada banyak sekali teori yang dicetuskan oleh para ahli terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun, satu pemikiran yang masih sering digunakan datang dari A. Parasuraman. Kualitas pelayanan itu terdiri dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

3.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik 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. (Sugiyono, 2016:375). Pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2016: 235) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dengan observasi diperoleh pengalaman langsung, sehingga akan mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial. Observasi dibedakan menjadi dua yakni observasi

berperan serta, dan observasi non partisipan. Peneliti mulanya mengamati Kota Gresik yang mana banyaknya warung kopi yang tersedia di Gresik. Kemudian peneliti mengamati warung kopi yang berada di Kecamatan Cermeterjadinya penurunan laba saat berdirinya kafe yang berada disekitar warung kopi. Peneliti kemudian membandingkan kembali pada laba saat sebelum adanya kafe dan pada saat maraknya beridri kafe disekitar warung kopi.

2. *Interview* (Wawancara)

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (201:384) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini wawancara yang akan digunakan adalah wawancara terstruktur dengan pertanyaan yang disusun sebelumnya dan didasarkan pada informasi apa yang diperoleh. Dalam melakukan wawancara peneliti membawa instrument sebagai pedoman untuk wawancara, maka peneliti menggunakan alat bantu seperti tape, recorder, material lainnya untuk membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. Serta menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Sehingga peneliti dapat menghasilkan hasil yang valid dan fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dilakukan dengan pemilik warung kopi.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono,(2016:91) Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interactive model, yang unsur-unsurnya meliputi pengumpulan data, reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (verification). Teknik analisis data pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga prosedur perolehan data.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan

pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2016:92).

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Miles dan Huberman (1984) mengatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif” (Sugiyono, 2016:95).

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Menurut Sugiyono, (2016:99)Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah penarikan kesimpulan/ verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel atau

dapat dipercaya. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data ataupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

3.6 Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan tehnik pengecekan dan memeriksa keabsahan data yang diperoleh, terutama pengecekan data yang terkumpul. Menurut Sugiyono (2016 : 372) dalam penelitian kualitatif pengecekan keabsahan data meliputi 1) uji kredibilitas , 2) uji transferabilitas, 3) uji dependabilitas, 4) uji konfirmabilitas, dimana uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi lain, dan member check.

Peneliti menguji keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas member check. Menurut Sugiyono (2015: 129) member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Dalam penelitian ini sumber penelitian yang diperoleh para pedagangwarung kopi dengan melakukan teknik pengambilan data dengan metode observasi dan metode wawancara terstruktur. Hasil data yang didapat dari metode wawancara pada para pemilik warung kopi di cek dengan menggunakan observasi untuk memastikan keakuratan hasil wawancara tersebut, karena setiap hasil wawancara individu memiliki jawaban yang subyektif dan pendapat yang berbeda – beda. Kemudian untuk mengetahui keabsahan datanya maka peneliti melakukan diskusi dengan para pemilik warung kopi atau informan yang bersangkutan dengan menggunakan *member check*.

Member check adalah teknik yang digunakan untuk mengetahui keabsahan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh dan seberapa sesuai dengan yang diberikan oleh pemberi data atau informan.

