

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan jenis penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, ini termasuk penelitian lapangan (field research). Dalam penelitian lapangan kualitatif deskriptif, aktor (subjek penelitian, informasi, aktor) dari tindakan, tempat, dan konteks yang menjadi topik penelitian memberikan data yang dipahami sebagai fakta atau informasi. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang metode mempertahankan pelanggan, penelitian telah dilakukan. Keunggulan dari studi semacam ini adalah deskripsi rinci tentang kejadian dunia nyata dan pencarian fakta terkait. Untuk mengumpulkan informasi tentang kondisi dan prosedur yang digunakan sekarang, identifikasi masalahnya, menggambarkan topik yang masih ditangani oleh sekelompok individu.

Disini peneliti akan melakukan penelitian langsung kepada 1 owner, 1 karyawan, beserta 2 customer Rajaa Bassoo Kemudian menafsirkan dan menguraikan data yang berkaitan dengan peningkatan pendapatan melalui inovasi dan penguatan relasi dan jalur distribusi.

#### **3.2 Lokasi / Tempat penelitian**

Lokasi atau tempat penelitian ini di Rajaa Bassoo yang lokasi nya berada di jl dr wahyudin sudiro husodo gang raya 24 no 15, desa randuagung, kecamatan kebomas, kabupaten gresik. penelitian ini dilakukan kurang lebih 1 bulan.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Data adalah potongan informasi aktual mengenai topik penelitian. Sedangkan sumber data yakni semua bahan yang digunakan sebagai data berasal dari informan dan dimaksudkan untuk membantu peneliti dalam penyelidikannya. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, data diambil secara langsung ketika peneliti sedang melakukan penelitian di lokasi.

## **1. Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang peneliti kumpulkan dari sumber aslinya. Akibatnya, penting untuk memikirkan siapa populasi target utama untuk tujuan penelitian saat mengumpulkan data.

Data primer dari penelitian ini adalah data yang dapatkan langsung oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada 1 owner, 1 karyawan, beserta 2 customer Rajaa Bassoo.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang sudah diolah dan disajikan dengan benar oleh peneliti atau pihak lain untuk menghasilkan data yang segar. Data sekunder, atau informasi yang tidak terkait langsung dengan data primer, digunakan dalam penelitian.

## **3.4 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian atau informan untuk penelitian ini yaitu 1 owner, 1 karyawan, beserta 2 customer Rajaa Bassoo.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Secara garis besar teknik pengumpulan data penelitian terdiri dari penelitian lapangan dengan melakukan penelitian secara langsung di lokasi penelitian yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya:

### **1. Wawancara**

Menurut Arikunto (2013: 199) dalam (Lutfia et al., 2019) wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Peneliti mendapat informasi langsung dari 1 owner, 1 karyawan, 4 supplier dan 2 costumer dengan cara

mewawancarai narasumber. Peneliti melakukan wawancara kepada 2 customer dengan memberi pertanyaan mengenai alasan dan faktor yang mempengaruhi pelanggan Rajaa Bassoo Kemudian juga mewawancarai owner sekaligus 1 karyawan Rajaa Bassoo dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai peningkatan pendapatan dengan memberi beberapa pertanyaan mengenai alasan mereka mengenai peningkatan relasi dan jalur distribusi. Dengan hasil data wawancara tersebut nantinya akan dilakukan observasi.

1) Wawancara Terstruktur (Structured Interview)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, Jika seorang peneliti atau pengumpul data yakin tentang jenis informasi yang akan dikumpulkan, mereka dapat menggunakan wawancara terstruktur sebagai pendekatan pengumpulan data. Setiap responden akan ditanyai serangkaian pertanyaan khusus selama proses wawancara terstruktur, dan informasi yang diberikan akan didokumentasikan atau direkam. Pelatihan diperlukan untuk setiap pewawancara agar pengumpul wawancara memiliki keterampilan yang sama.

2) Wawancara Semi-struktur (Semi Structured Interview)

Wawancara ini lebih bebas daripada wawancara terjadwal. Wawancara ini meminta pihak yang diwawancarai pendapat dan ide-ide mereka untuk mengidentifikasi masalah secara lebih langsung. Peneliti harus memperhatikan dan mencatat dengan seksama saat melakukan wawancara.

3) Wawancara Tak Berstruktur (Unstructured Interview)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang fokus pada diskusi dan tidak menggunakan pedoman wawancara; sebaliknya, mereka hanya menggunakan ringkasan dari masalah yang diangkat. Seperti yang dapat dilihat dari penjelasan di atas, peneliti

menggunakan wawancara semi-terstruktur karena pengumpulan data yang luas dan lebih terbuka dari para informan membutuhkan metode seperti itu.

**Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara**

NO	KATA KUNCI	TARGET	PERTANYAAN
1	9 Elemen Bisnis Model Canvas	Owner	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siapakah target pelanggan yang anda pilih? usia? Jangkauan pelanggan? Unggul dalam pasar online atau offline?</li> <li>b) Nilai apa yang anda berikan?</li> <li>c) Proses penawaran barang dilakukan melalui apa?</li> <li>d) Bagaimana Rajaa Bassoo membangun hubungan baik dengan costumer?</li> <li>e) Sumber pendapatan dari mana saja?</li> <li>f) Aktivitas apa yang membuat Rajaa Bassoo ini bertahan ?</li> <li>g) Apa sumber utama yang dimiliki Rajaa Bassoo untuk berjalannya usaha</li> <li>h) Siapa saja mitra anda? bagaimana bentuk kerjasama yang dijalani? Apa yang ditawarkan dan apa kontribusi yang diberikan terhadap usaha anda?</li> <li>i) Apa saja pengeluaran di dalam Rajaa Bassoo?</li> <li>j) Apa dampak yang dirasakan oleh Rajaa Bassoo setelah menerapkan business model canvas ( BMC ) ?</li> </ul>

		Pelanggan	Seberapa baik pelayanan yang diberikan Rajaa Bassoo kepada anda? Apakah keberadaan Rajaa Bassoo memudahkan dan memberi solusi untuk memenuhi kebutuhan anda?
2	Rajaa Bassoo	Owner	a) Bagaimana awal anda memulai bisnis bakso ini? b) Di mana lokasi bisnis Rajaa Bassoo anda berada? c) Bagaimana cara anda menentukan harga produk yang anda jual?
		Pelanggan	a) Dari mana anda mengetahui keberadaan Rajaa Bassoo? b) Ketika mendengar Rajaa Bassoo apa yang anda ketahui?
3	Persaingan	Owner	a) Strategi apa yang anda lakukan agar mampu bersaing dengan kompetitor? b) Apa visi dan misi yang ada di dalam Rajaa Bassoo?

			a) Apa yang membuat anda memutuskan untuk membeli di Rajaa Bassoo?
4	10 type innovation	Owner	a) Inovasi apa yang diterapkan di dalam Rajaa Bassoo b) Mengapa memilih inovasi Product performance, Profit model, Brand, Channel, Costumer Engagement.? c) Apa fasilitas yang diberikan Rajaa Bassoo kepada costumer ?
		Pelanggan	a) Apakah inovasi product performance membuat anda kembali membeli? b) Apa nilai tambah yang ada di Rajaa Bassoo membuat anda nyaman dengan keberadaannya

## 2. Observasi

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang keadaan objek penelitian, observasi adalah kegiatan pengumpulan data yang meliputi melakukan kajian langsung terhadap lingkungan dan kondisi objek penelitian. Peneliti dapat memanfaatkan metode pengumpulan data ini untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk melengkapi data dari wawancara. Maka peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian agar dapat melihat secara detail dan memperoleh data penjas hasil dari wawancara dan dokumentasi. Teknik penelitian ini digunakan peneliti untuk mengetahui inovasi apa yang

diterapkan oleh pemilik Rajaa Bassoo untuk mengenai peningkatan pendapatan melalui peningkatan relasi dan jalur distribusi.

1) Observasi partisipatif

Peneliti berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari subjek yang menyediakan data penelitian. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, mencatat aktivitas, dan berpartisipasi dalam suka dan duka partisipan. Alhasil, informasi yang terkumpul akan lebih menyeluruh, tepat, dan mampu menjelaskan makna dari setiap kegiatan. selesai. observasi berpartisipasi ada empat, yaitu passive participation, moderate participation, active participation, and complete participation:

a) Partisipasi pasif (passive participation)

peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

b) Partisipasi moderat (moderate participation)

Peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semuanya

c) Partisipasi aktif (active participation)

Peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap

d) Partisipasi lengkap (complete participation)

peneliti sudah terlibat sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan sumber data.

2) Observasi Terus-terang atau Tersamar

Peneliti menceritakan kepada sumber data secara langsung bahwa ia sedang melakukan penelitian sambil mengumpulkan data. Namun, ada kalanya peneliti tidak selalu bertindak secara terbuka atau terselubung dalam pengamatannya sehingga menghalanginya untuk menemukan informasi yang masih dirahasiakan.

### 3) Observasi Tak Berstruktur

Karena topik penelitiannya ambigu, pengamatan kualitatif dilakukan dengan cara yang tidak terstruktur. Peneliti bebas melakukan observasi tanpa batas, mencatat apa yang mereka minati, melakukan analisis, dan kemudian menarik kesimpulan.

Berdasarkan paparan di atas peneliti melakukan observasi tidak berstruktur di dalam penelitian kualitatif yang dilakukannya dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan bebas, mencatat apa yang menarik, melakukan analisis dan dibuat kesimpulan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti melihat aktivitas dari semua pihak yang ada di dalam Rajaa Bassoo antara lain Owner, karyawan, dan customer yang bertujuan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan business model canvas (BMC), proses persaingan usaha Warung bakso dengan kompetitor, melihat inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan pendapatan di dalam usaha Warung bakso.

Tindakan yang dilakukan oleh peneliti adalah mengamati aktivitas di dalam usaha Rajaa Bassoo selama 1 bulan pada tgl 09 oktober 2022 sampai tanggal 08 november 2022 dilakukan pada 11:00 -12:00 dilanjutkan pukul 13:00 - 15:00. Alasan peneliti melakukan pengamatan sesuai dengan data dan fakta yang ada di lapangan, sedangkan di lakukannya pengamatan pada pukul 11:00 - 12:00 dilanjutkan pukul 13:00- 15:00. Karena aktivitas transaksi di Rajaa Bassoo sedang berlangsung, jam istirahat pegawai pukul 12:00-13:00 atau dilakukannya aktivitas pembelian barang ke supplier dan aktivitas transaksi berakhir pada pukul 05:00.



### 3. Dokumentasi

Pencarian informasi mengenai keadaan atau variabel menggunakan gambar, dokumen, risalah, catatan, dan jenis data lainnya dikenal dengan dokumentasi. Metode ini memungkinkan peneliti untuk merekam dan meneliti data sekunder selain data primer yang telah terkumpul. Untuk meningkatkan pendapatan melalui perluasan relasi dan saluran distribusi, objek penelitian mengenai Rajaa Bassoo difoto dan direkam untuk melengkapi data dalam artikel ini. Untuk mendukung data yang sudah tersedia, para peneliti berkonsultasi dengan banyak buku dan majalah.

#### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan komponen penelitian yang sangat penting karena berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data, yang seringkali berdampak pada hasil penelitian. Oleh karena itu, alat penelitian yang digunakan harus sesuai dengan keadaan dan konteks penyelidikan. Alat penelitian berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan atau panduan tertulis untuk observasi atau wawancara. Tergantung pada pendekatan yang digunakan, alat-alat ini disebut sebagai pedoman observasi, pedoman wawancara, pedoman kuesioner, atau pedoman dokumentasi. Sarana yang diperlukan atau digunakan untuk pengumpulan data adalah instrumen penelitian. Manusia adalah alat pengumpul data utama dalam penelitian kualitatif, oleh karena itu peneliti harus aktif bertanya, mendengarkan, meminta, dan mengambil data untuk mengumpulkannya. Peneliti dapat menggunakan jasa pewawancara atau meminta bantuan orang lain dalam mengumpulkan data.

#### **3.7 Teknik Analisis Data**

Miles dan Huberman Men mendeskripsikan analisis data terdiri dari empat kegiatan yang berlangsung dalam melakukan teknik analisis data, berikut empat hal yang dimaksud: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

### 1. Pengumpulan Data

Informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan sampai ditentukan bahwa itu cukup, pada titik mana informasi yang diperoleh akan diturunkan ke langkah berikutnya.

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengumpulkan data sebanyak – banyaknya dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi sampai data tersebut dirasa cukup untuk dilakukan reduksi data

### 2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses meringkas, memilih unsur-unsur kunci, memusatkan perhatian pada hal yang penting, dan mencari tema dan pola untuk menciptakan gambaran yang jelas yang akan memudahkan peneliti mengumpulkan data dan mencari data tambahan yang diperlukan.

Pada penelitian ini reduksi data digunakan untuk mengolah data dari hasil pengumpulan data dengan merangkum dan memfokuskan pada hal yang penting dan terkait dengan penelitian dan memisahkan data yang tidak diperlukan dalam penelitian.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data adalah pengelompokan data yang telah diorganisasikan dan memungkinkan dilakukannya inferensi dan pengambilan kesimpulan. Informasi ini harus disajikan untuk meningkatkan kesadaran akan masalah dan mempengaruhi pengambilan keputusan berdasarkan pemahaman dan analisis materi yang telah diberikan.

Untuk penyajian data, peneliti dapat dengan mudah memahami data yang diperoleh selama penelitian. Display data disajikan dalam bentuk uraian teks yang bersifat naratif, bentuk

bagan, bentuk tabel. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk tabel yang akan dijelaskan secara deskriptif mengenai strategi yang diimplementasikan pada penelitian ini.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Menggunakan temuan dari analisis data, hasil penelitian dalam kesimpulan, yang merupakan solusi penelitian. Dalam bentuk objek penelitian deskriptif berdasarkan studi penelitian, kesimpulan ini tercapai. Memverifikasi selama penyelidikan sangat penting untuk sampai pada kesimpulan yang andal. Temuan awal hanyalah dugaan karena informasi baru yang andal yang mendukung pengumpulan data tambahan masih bisa mengubahnya.

Pada penelitian ini verifikasi akan dilakukan saat pengambilan data, yang semula kurang jelas tetapi lama kelamaan akan semakin jelas karena datanya semakin banyak dan mendukung. setiap data yang didapatkan bisa diverifikasi ulang agar data sesuai dengan tujuan penelitian.

### **3.8 Pengujian Keabsahan Data**

Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data, Triangulasi data adalah strategi atau prosedur penilaian data yang membandingkan keabsahan data dengan menggunakan tiga teknik atau waktu yang terpisah dan tiga cara yang berbeda. Data dapat dikatakan sah atau valid jika tanggapan responden sama dengan menggunakan tiga metode atau waktu yang berbeda. Untuk memastikan bahwa proses dan hasil studi yang direncanakan terjadi seperti yang diinginkan, triangulasi data dilakukan. Seperti:

1. Memastikan setiap hari bahwa catatan wawancara dengan informan dan catatan observasi harian sudah terkumpul.

2. Verifikasi catatan wawancara dan observasi terhadap entri jurnal untuk memastikan mereka tidak berbenturan satu sama lain. Peneliti harus mengkonfirmasi setiap ketidaksesuaian dan ketidaksesuaian jika ada catatan yang tidak sesuai atau terdapat ketidaksesuaian.

3. Perlu untuk menguji kembali temuan konfirmasi menggunakan data sebelumnya. Sampai peneliti yakin tidak ada yang harus dikonfirmasi ke informan, proses ini dilanjutkan.

Untuk memastikan bahwa peneliti dan informan sama-sama memahami topik yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut, diperlukan triangulasi. Hal-hal ini harus dilakukan agar interpretasi makna menjadi agak konsisten di seluruh individu.

