

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁴⁵ Prof. Dr. Suryana berpendapat bahwa metode penelitian merupakan langkah-langkah dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Sugiyono juga berpendapat bahwa metode penelitian merupakan langkah ilmiah untuk memperoleh data yang mempunyai tujuan dan manfaat.⁴⁶ Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang serta dari perilaku yang diamati.⁴⁷ Dan pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis SERVQUAL. Pada dasarnya pengukuran kualitas jasa dengan menggunakan model SERVQUAL ini didasarkan pada skala multi- item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan.

⁴⁵ Muhammad Rizal Pahleviannur dkk, *“Metodologi Penelitian Kualitatif*, (CV. Pradina Pustaka Grup, 2022), hlm. 2.

⁴⁶ Syafrida Hafni Sahir, *“Metodologi Penelitian”*, (Jawa Timur : Penerbit KBM Indonesia, 2021), hlm. 3.

⁴⁷ Mila Sari dkk, *“Metodologi Penelitian (Sumatera Barat : PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022)”*, hlm. 3.

B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari sumbernya dengan cara observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi⁴⁸ Sumber data penelitian ini merupakan konsumen di Seblak Teh Irma Manonjaya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari suatu penelitian adalah untuk memperoleh sebuah data. Berikut ini menjelaskan Teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi.

a. Observasi

Menurut Nasution teknik observasi ini dilakukan untuk mengamati secara langsung tentang perilaku personel. Observasi dilakukan pada awal menentukan lokasi penelitian dengan melakukan *pra-survey* hingga pengumpulan data dilakukan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sesi tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih, baik secara tatap muka atau percakapan, dengan tujuan untuk

⁴⁸ Hardani dkk, “*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*”, (Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 247.

mencari solusi atau pemecahan masalah yang sesuai dengan data.⁴⁹

Dalam hal ini, peneliti melakukan tanya jawab atau wawancara secara tatap muka atau langsung kepada konsumen di Seblak Teh Irma.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data berbentuk lembaran angket dapat berupa pertanyaan tertulis. Tujuannya untuk mendapatkan informasi dari narasumber tentang yang ia ketahui.⁵⁰

d. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat, mengkaji, dan menelaah dokumen-dokumen dan hal-hal yang berkaitan dengan objek atau lokasi yang diteliti. Studi dokumentasi membantu untuk memperoleh data-data yang tertulis dan digunakan untuk melengkapi hasil dari wawancara dan observasi.⁵¹ Data yang akan dikumpulkan terkait gambaran umum Seblak Teh Irma, struktur organisasi, serta yang lainnya satu arah relevansinya dengan permasalahan peneliti.

⁴⁹ Hardani dkk, "*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*", (Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 137.

⁵⁰ Sandi Siyoto, Ali Sodik, "*Dasar Metodologi Penelitian*", hlm.79.

⁵¹ Sobry Sutikno, Prosmala Hadisaputra, "*Penelitian Kualitatif*", (Lombok : Holistica, 2020), hlm. 130.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data secara sistematis serta objektif yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah.⁵² Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif diperlukan alat-alat yang digunakan untuk memperoleh informasi. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan informasi dengan cara datang bertanya langsung kepada narasumber.⁵³ Peneliti akan melakukan wawancara 25 orang konsumen Seblak Teh Irma. Instrumen yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah pedoman wawancara (alat tulis) dan dokumentasi (data-data, foto, dll).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan membahas dan memahami data untuk menemukan makna atau kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian.⁵⁴ Analisis data dalam penelitian kualitatif terjadi pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu.

⁵² Hamni Fadlulah Nasution, *“Instrumen Penelitian dan Urgensinya dalam Penelitian Kuantitatif”*, hlm. 64.

⁵³ Syafrida Hafni Sahir, *“Metodologi Penelitian”*, (Jawa Timur : Penerbit KBM Indonesia, 2021), hlm. 44.

⁵⁴ Sirajuddin Saleh, *“Analisis Data Kualitatif”*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017), hlm.74.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis SERVQUAL. Pada dasarnya pengukuran kualitas jasa dengan menggunakan model SERVQUAL ini didasarkan pada skala multi- item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Tahapan menghitung analisis servqual yaitu :

- E. Menghitung total dan rata-rata dari persepsi dan harapan dari tiap atribut persepsi dan harapan
- F. Menghitung kesenjangan dengan cara mengkurangkan nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan narasumber

$$\text{Skor SERVQUAL (Gap)} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

- G. Menghitung nilai kualitas pelayanan

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

Apabila Jika kualitas (Q) > 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.⁵⁵

⁵⁵ Dimas Bima Setiawan, Skripsi : Aplikasi Dimensi Service Quality (SERVQUAL) dan Pengukuran Tingkat Sigma dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Kinerja Layanan Hotel Berbintang, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, 2007), hlm.59.

Menurut Miles dan Huberman menyebutkan ada beberapa tahap dalam analisis data yaitu :⁵⁶

1. Reduksi Data

Langkah awal dalam penelitian kualitatif yaitu reduksi data. Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan reduksi data akan memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih banyak dan mencarinya jika diperlukan.

2. *Display Data* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya ke Langkah *display data* atau langkah penyajian data. Miles dan Huberman memberi saran kepada peneliti ketika melakukan *display data*, selain menggunakan teks yang naratif, bisa juga berupa angka atau grafik sehingga akan memudahkan para peneliti untuk memahami apa yang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Dalam penarikan kesimpulan ini peneliti menganalisis terlebih dahulu data yang telah direduksi dan disajikan.

⁵⁶ Dimas Bima Setiawan, Skripsi : Aplikasi Dimensi Service Quality (SERVQUAL) dan Pengukuran Tingkat Sigma dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Kinerja Layanan Hotel Berbintang, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, 2007), hlm. 92.

D. Pengujian Kredibilitas Data

Dalam penelitian kualitatif, hasil atau data dapat dinyatakan valid apabila terdapat perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian.⁵⁷ Pada penelitian ini uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas.

Pengujian kredibilitas data penelitian dengan cara triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini berarti pengujiannya dengan cara melakukan pengecekan terhadap data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik untuk mengkaji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dengan sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Data Diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi dan kuesioner.⁵⁸

⁵⁷ Elma Sutriani, Rika Octaviani, “*Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong Tugas Resume Ujian Akhir Semester (UAS)*”, hlm. 14.

⁵⁸ Fatma Sarie,dkk., *Metodologi Penelitian*, (Batam, Yayasan Cendekian Mulia Mandiri, 2023) hlm, 125

a. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	Tahun											
		Sep 23	Okt 23	Nov 23	Des 2023	Jan 24	Maret 24	Apr 24	Mei 24	Juni 24	Juli 24	Ag 24	
1	Penyusunan Usulan Penelitian												
2	Usulan Penelitian												
3	Seminar Usulan Penelitian												
4	Pelaksanaan : Pengumpulan dan												
	Pengolahan Data												
5	Pelaporan : Penyusunan Laporan												
	dan Laporan Hasil Penelitian												
6	Sidang Skripsi												

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Seblak Teh Irma yang beralamat di Jl. Kalimanggis, Desa Pasirpanjang, Kecamatan Manonjaya, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46197.