

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

#### 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Toko Kelontong Aulia Anugerah terletak di Desa Bumirejo, Kecamatan Margorejo, Kota Pati. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada 25 november 2019 – 04 januari 2020

### 3.3. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:19) Objek Penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal yang objektif, *valid* dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu).

Data penelitian yang dilakukan, objek penelitian yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan yang terkait dengan dimensi kualitas pelayanan dan faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan. Sedangkan yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian ini adalah Toko Kelontong Aulia Anugerah terletak di Desa Bumirejo, Kecamatan Margorejo, Kota Pati.

### 3.4. Jenis Data Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka jenis data yang digunakan adalah jenis data primer dan jenis data sekunder.

#### 3.4.1. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:137). Dalam penulisan ini diperoleh data yang diamati secara langsung di Toko Kelontong Aulia Anugerah adalah hasil data yang diambil dengan cara wawancara kepada informan yaitu kepada Kepala toko dan Staff/ Pelayanan serta pelanggan/pengguna layanan untuk mendapatkan data tentang toko kelontong serta kualitas pelayanan yang diterapkan Toko Kelontong Aulia Anugerah .

### 3.4.2. Data Sekunder

Pengertian dari Data sekunder menurut Sugiyono (2016:137) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data ini diperoleh secara tidak langsung melalui media, dan keterangan lain yang berhubungan dengan pokok toko kelontong, seperti sejarah singkat toko, dan referensi mengenai kualitas pelayanan pada toko kelontong aulia anugerah pati . Didukung dengan studi pustaka yang berhubungan dengan teori tentang kualitas pelayanan.

Data yang diperoleh dari arsip atau dokumen - dokumen yang telah dimiliki Toko Kelontong Aulia Anugerah meliputi :

1. Profil usaha (Sejarah dan Visi & Misi)
2. Data – Data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan.

### 3.5. Prosedur dan Sumber Pengambilan Data.

Teknik perolehan data dalam penelitian ini menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:225) yang terdiri dari wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi atau gabungan.

#### 3.5.1. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2016:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik

Wawancara di sini dilakukan dengan tanya jawab kepada Kepala toko dan Staff/Pelayanan serta pelanggan/pengguna layanan Tujuan

wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai kualitas pelayanan di Toko Kelontong Aulia Anugerah yang berkaitan dengan lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

### **3.5.2. Observasi**

Menurut Sugiyono, (2016:145) Observasi merupakan teknik pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang Kualitas Pelayanan yang dilakukan Toko Kelontong Aulia Anugerah.

**Tabel 3.1****Daftar Kegiatan Observasi**

No.	Kegiatan	Objek Penelitian	Waktu Pengamatan
1.	Memberikan surat izin penelitian sekaligus perizinan penelitian dan survay tempat.	Toko Kelontong Aulia Anugerah	25 nov2019 – 04 jan 2020
2.	Wawancara	Toko Kelontong Aulia Anugerah	1 Des – 31 Des 2019

**3.5.3. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain sebagainya. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

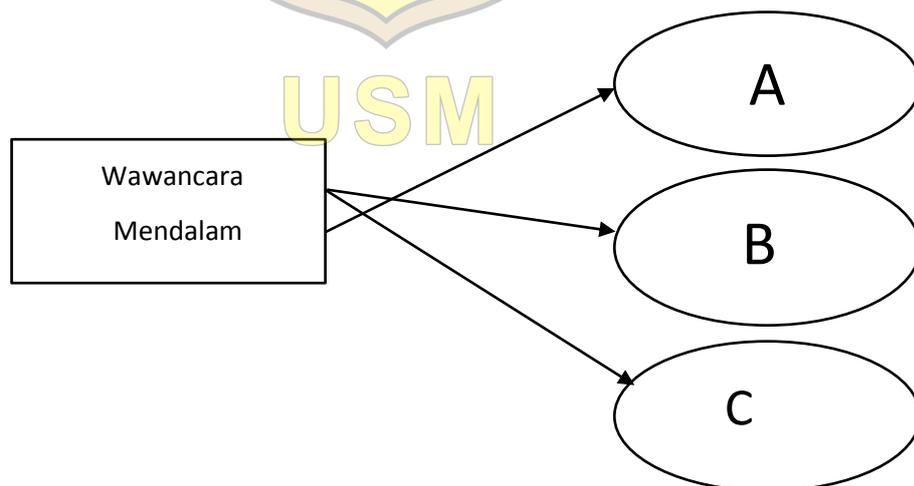
Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil gambar berupa foto, dan merekam hasil wawancara dengan informan terkait dengan video dan audio

### 3.5.4. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2016:241) Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan satu macam triangulasi yaitu triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2016:241) triangulasi sumber berarti mendapatkan data dari sumber yang berbeda – beda dengan teknik yang sama. Data dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

**Gambar. 3.1**

**Triangulasi “sumber” pengumpulan data**



Sumber : Sugiyono (2016:242)

### 3.5.5. Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang atau pelaku yang benar – banar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka sangat erat kaitannya dengan faktor – faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Maksud kedua dari informan adalah untuk menggali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun.

Penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksitas dari keragaman fenomena social yang diteliti. Dengan demikian informan yang digunakan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2016:218-219) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama – lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Informan penelitian adalah Kepala toko dan Staff/ Pelayanan di Toko Kelontong Aulia Anugerah dan. pelanggan/pengguna layanan diambil 3 .karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Toko Kelontong Aulia Anugerah. Jadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala toko dan Staff/ Pelayanan dan pengguna layanan yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

**Tabel 3.2**  
**Nama Informan dan Waktu Wawancara**

No.	Nama	Keterangan	Waktu Wawancara
1.	Samiatun	Kepala toko	2 Desember 2019
2.	Anton	Staff Pelayanan	2 Desember 2019
3.	Hendri sufaat	Pelanggan	3 Desember 2019
4.	Wawan Kurniawan	Pelanggan	3 Desember 2019
5.	Faiz Akbar	Kosumen	3 Desember 2019

### 3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:246) mengemukakan teknik analisis data merupakan aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *Data Reduction* (Redaksi Data). *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/ Verification*.

### 3.6.1. *Data Reduction (Redaksi Data)*

Menurut Sugiyono (2016:247) data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal penting, lalu dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek – aspek tertentu.

### 3.6.2. *Data Display (Penyajian Data)*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chard*, *pictogram*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Disarankan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *networt* (jejaring kerja) dan *chart*.

### 3.6.3. *Conclusion Drawing/ Verification.*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkindapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Menurut Sugiyono (2016:253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya bulum pernah ada . temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang – remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual, atau intraktif, hipotesis atau teori