

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian yang dilakukan di lapangan yang bersifat kualitatif deskriptif, yaitu merupakan penelitian khusus objek yang tidak dapat diteliti secara statistik atau cara kuantifikasi. Data ini dihimpun dengan cara pengamatan yang sama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan observasi. Menurut Sugiyono (2014:3) definisi kualitatif adalah "metode penelitian naturalistik karena penelitian ini dilakukan pada kondisi alamiah".

Definisi kualitatif menurut Adi dan Ahmad mustamil (2019:3) "Pelitian kualitatif berkaitan dengan fenomena kualitatif. Penelitian kualitatif sangat penting dalam ilmu perilaku di mana tujuannya adalah untuk menemukan motif yang mendasari perilaku manusia." Adapun pendapat dari Zuchri (2021:79) "Metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/fenomena/gejala. Dalam paradigma ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna".

Kesimpulan dari pendapat beberapa ahli diatas maka peneliti menyimpulkan metode kualitatif adalah metode dapat dipahami sebagai metode penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang dapat diamati. Peneliti memperoleh data dari *Counter* mulyajaya melalui wawancara langsung kepada pemilik usaha, karyawan, konsumen serta mengamati objek penelitian secara langsung. Tujuan utama peneliti kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Pada saat penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi yang dinamakan situasi yang terdiri dari tiga elemen: tempat, pelaku, dan aktivitas pengambilan subjek/sampel dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling . Menurut Sugiyono (2014:50) "purposive sampling adalah pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti". Dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian ini adalah pemilik counter mulyajaya, karyawan, dan pelanggan *counter mulyajaya cell*.

2. Objek Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian yang pertama kali diperhatikan adalah objek penelitian yang akan diteliti. Dimana objek penelitian tersebut terkandung masalah yang akan dijadikan bahan penelitian untuk dicari pemecahannya. Menurut sugiyono (2014:52) Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa objek penelitian adalah suatu gambaran sasaran ilmiah yang akan dijelaskan untuk mendapatkan informasi dan data dengan tujuan krgunaan tertentu. Adapun objek penelitian yang penulis akan teliti adalah strategi pemasaran dan kualitas pelayanan pada *Counter Mulyajaya cell* Metro Timur.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di *Counter Mulyajaya cell* yang berada di Jl.Kii hajar dewantara 15a iring mulyo Metro Timur. Pemilihan *Counter Mulyajaya Cell* karena berbagai pertimbangan yaitu sudah mengetahui masalah-masalah yang ada di *counter mulyajaya* sebagai salah satu tempat terbesar counter distributor *acceccories, sparepart*, dll. Sebagai tempat *Counter* yang strategis serta mudah dijangkau sehingga mudah peneliti dalam melakukan penelitian.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Bagian jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang mengutamakan data berupa uraian dan penjelasan yang berkaitan dengan masalah, bentuk kata dan kalimat yang hubungannya dengan permasalahan akan diteliti yaitu mengenai strategi pemasaran dan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan.

2. Sumber Data

Sumber Data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Beberapa jenis sumber data dapat berupa benda, perilaku manusia, tempat dan sebagainya. *Field research* menjadi sumber data utama dalam penelitian ini. Menurut pendapat Sugiyono (2014:62) "Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.". Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen yang berarti bahwa sumber data yang diperoleh dari lapangan penelitian, yaitu mencari data dengan cara wawancara untuk mendapatkan data yang lebih konkrit yang berkaitan dengan hal yang diteliti. Dalam penelitian ini, Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder.

- a) Sumber data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok. Data primer ini dapat dikumpulkan dengan dua metode, yaitu: metode interview (wawancara) dan metode observasi. Akan tetapi, dalam penelitian ini hanya menggunakan interview (wawancara) sebagai data primer untuk memperoleh data dari informan. Adapun pihak yang dijadikan sebagai informan, diantaranya: pemilik Mulyajaya Cell, Karyawan, dan pelanggan mulyajaya cell.
- b) Sumber data Sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan di publikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder, merupakan data atau informasi penunjang penelitian yang di dapat dari studi literature, buku, jurnal, internet, Studi kepustakaan lainnya. Penelitian ini mengambil data

sekunder dari dokumen data-data yang berhubungan pada penjualan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian. Tanpa mengetahui instrumen pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Menurut Kusumastuti dan Khoiron (2019:98-99) Teknik pengumpulan data bagian dari kegiatan peneliti dimana petugas pelaksana tidak harus seorang peneliti itu sendiri, melainkan dapat melibatkan teman atau orang lain sebagai tugas pengumpul data dan untuk memperoleh data yang empiris tentang analisis strategi pemasaran pada penjualan *Counter Mulyajaya Cell*. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui beberapa metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tatap muka langsung dan menggunakan alat perekam atau buku. Selanjutnya yaitu wawancara dengan panduan wawancara dan tidak menutup kemungkinan ada pengembangan pertanyaan yang sesuai dengan kondisi dan situasi. wawancara menurut adhi dan ahmad (2019:92-93) :

a. Wawancara-terstruktur (*structured*)

Wawancara terstruktur mengacu pada situasi ketika seseorang peneliti melontarkan sederet pertanyaan temporal pada tiap-tiap responden berdasarkan prosedur sistematis untuk menggali informasi mengenai informasi mengenai responden dengan kondisi dimana memberikan pertanyaan berdasarkan urutan yang telah disiapkan oleh pewawancara.

b. Wawancara kelompok

Ada teknik baru yang dapat diterapkan dalam wawancara terstruktur, semi terstruktur, atau tak terstruktur, yang selanjutnya menjadi populer dikalangan ahli ilmu *sosial*. Teknik baru ini adalah wawancara kelompok, yakni yang dilakukan dalam suatu kelompok terdiri dari beberapa orang kepada satu subjek narasumber.

c. Tak-terstruktur (*unstructured*)

wawancara tak terstruktur memberikan ruang yang lebih luas dibandingkan dengan tipe-tipe wawancara yang lainnya dimana yang dilakukan wawancara tak struktur ialah pertanyaan yang akan diberikan bagi narasumber belum disusun secara detail.

Jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur mengenai informasi mengenai responden dengan kondisi dimana memberikan pertanyaan berdasarkan urutan yang telah disiapkan oleh pewawancara. Hasil yang di harapkan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan data yang akurat mengenai strategi pemasaran dan kualitas pelayanan baik dari pemilik usaha, karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut dan pelanggan mulyajaya. Panduan wawancara sebagai pegangan agar wawancaranya tidak keluar dari konteks masalah, untuk meminimalkan *subjektivitas* peneliti.

Tabel 4. Kisi-Kisi Wawancara

Variable penelitian	Indikator	Deskripsi	No Item	Informan
Strategi Pemasaran	• <i>Product</i> (produk)	• <i>kualitas produk yang dipasarkan</i>	• 1	• Pemilik
	• <i>price (Harga)</i>	• <i>Harga yang terjangkau</i>	• 1	• Counter
	• <i>place</i> (Tempat)	• <i>Lokasi yang mudah diakses</i>	• 2	• Mulyajaya
	• <i>Promotion</i> (Promosi)	• <i>Promosi yang digunakan</i>	• 1	• Cell
	• <i>people</i> (Orang)	• <i>Karyawan yang disiplin</i>	• 1	• Karyawan
	• <i>physical environment</i> (Lingkungan Fisik)	• <i>kenyamanan konsumen terhadap fasilitas</i>	• 1	• Konsumen
	• <i>process</i> (Proses)	• <i>Proses dalam melakukan</i>		

		<i>penjualan.</i>		
Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) • <i>Reliability</i> (Kehandalan) • <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) • <i>Assurance</i> (Jaminan) • <i>Empathy</i> (Perhatian) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tercukupnya fasilitas yang digunakan konsumen</i> • <i>Kehandalan dalam ketepatan waktu</i> • <i>Daya tanggap terhadap konsumen</i> • <i>Jaminan kepercayaan konsumen</i> • <i>kepedulian karyawan terhadap konsumen</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 1 • 1 • 1 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilik • <i>Counter</i> • Mulyajaya • <i>Cell</i> • Karyawan • Konsumen
		Total	12	

2. Dokumentasi

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode dokumentasi. Data yang dikumpulkan, dicatat, dan dikaji. Sedangkan untuk studi pustaka di peroleh dan penelitian terdahulu dan tunjangan dengan literature yang lain seperti buku, jurnal ilmiah, dan bahan-bahan yang berkaitan dengan mendukung penelitian ini. Dokumentasi menurut Sugiyono (2014:82) menyatakan "Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya karya monumental seseorang".

Data yang di maksud peneliti adalah data yang di dapat dari *Counter Mulyajaya Cell* yaitu data persentase pendapatan setiap tahunnya. Metode ini adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa

buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Dokumentasi dalam hal ini data-data tersebut merupakan data bersifat tertulis. Data-data tersebut berupa sejarah *Counter Mulyajaya Cell* Daftar produk, daftar harga, daftar karyawan dll.

3. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Nasution (dalam buku Sugiyono 2014:64) memberikan batasan peneliti observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan para ilmuan hanya hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Maka peneliti melakukan observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati bagaimana kinerja karyawan di dalam *Counter Mulyajaya Cell*.

E. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk terjaminnya keakuratan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang valid akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Keabsahan data merupakan konsep yang sangat penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (*reliabilitas*) menurut versi *positivisme* dan disesuaikan dengan tuntutan, kriteria dan paradigmanya sendiri.

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Menurut Sugiyono (2014:125)

1. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik merupakan teknik pengumpulan data dan sumber yang sudah ada menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan dari sumber data yang sama.

2. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Triangulasi menekankan digunakannya lebih dari satu metode dan banyak sumber data termasuk diantaranya sejumlah peristiwa yang terjadi. Menurut Adhi dan Ahmad (2019:76-77) Triangulasi adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa triangulasi, peneliti dapat me-recheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan:

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
- b. Mengecek dengan berbagai sumber data.
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan sumber yang sudah ada menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan dari sumber data yang sama. Penelitian menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan angket untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber digunakan untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama, data yang telah dianalisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan, selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data.

F. Teknik Analisis Data

Menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan adanya penyajian data- data. Selanjutnya akan dianalisis dengan cara memberikan penjelasan agar dapat dibaca dan dipahami secara mudah, agar dapat menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan keadaan yang sebenarnya. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas yang dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Adapun langkah-langkah analisis data menurut Sugiyono (2014:92-100) sebagai berikut :

1. **Data Reduction (Reduksi Data)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, 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 mencarinya bila diperlukan

2. **Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya dan pengambilan tindakan penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus sebagian acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data,

3. **Conclusion Drawing / Verification (Kesimpulan)**

Langkah ke ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemui dengan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali.

Adapun analisis data yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah; setelah data didapatkan melalui teknik pengumpulan data, data yang didapatkan direduksi terlebih dahulu, kemudian di sajikan dan terakhir membuat kesimpulan atau verifikasi.

G. Tahapan-Tahapan

Tahap-tahap penelitian, dibagi menjadi 3 tahap, diantaranya:

1. Tahap sebelum terjun ke lapangan (obyek penelitian)

Tahap sebelum ke lapangan, kegiatan yang dilakukan peneliti sebelum terjun ke obyek penelitian, meliputi: menentukan fokus penelitian, penajakan alat peneliti (melakukan observasi lapangan, permohonan izin

kepada subyek pihak yang diteliti, konsultasi focus penelitian, dan penyusunan fokus penelitian).

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap pekerjaan lapangan adalah tahap penelitian sesungguhnya. Peneliti terjun kelapangan, meliputi pengumpulan bahan-bahan yang terkait dengan konsep masalah yang diangkat dalam penelitian strategi pemasaran dan kualitas pelayanan pada penjualan di *Counter Mulyajaya Cell*. Data tersebut diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data, meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Setelah dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks pendidikan yang sedang diteliti.