

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Anggito & Setiawan (2018) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting suatu barang atau jasa. Hal yang terpenting suatu barang atau jasa yang berupa kejadian, fenomena dan gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut dapat dijadikan pelajaran berharga bagi pengembangan konsep teori (Anggito & Setiawan, 2018).

Sedangkan pendekatan yang dipakai berupa deskriptif. Pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif yaitu analisis data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mengelola data kemudian menyajikan data observasi agar pihak lain dapat mudah memperoleh gambaran mengenai objek yang diteliti dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian ini menggambarkan tentang bagaimana strategi bisnis yang diterapkan dalam pelayanan jasa kurir pada Mass Kurir Kendari.

### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1. Tempat Penelitian**

Penelitian mengenai analisis strategi bisnis jasa kurir dalam menciptakan loyalitas pelanggan akan dilakukan pada jasa kurir “Mass Kurir Kendari” yang bertempat di Btn Kehutanan Blok A.12. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara *purposive*, hal ini

didasarkan pada pertimbangan bahwa Mass Kurir Kendari merupakan jasa kurir yang baru saja berdiri di tahun 2020, namun memiliki pelanggan yang memiliki cukup loyalitas.

### **3.2.2. Waktu Penelitian**

Penelitian mengenai analisis strategi bisnis jasa kurir dalam menciptakan loyalitas pelanggan ini dilaksanakan sejak dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 1 bulan yaitu pada bulan mei sampai dengan bulan juni 2022

### **3.3. Data dan Sumber Data**

Data dalam penelitian ini berarti informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau penelitian di lapangan yang bisa dianalisis dalam rangka memahami sebuah fenomena atau untuk mendukung sebuah teori. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah berupa kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2019). Data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu:

#### **3.3.1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari subjek yang relevan dan sebenarnya di lapangan (Anggito & Setiawan, 2018). Data primer merupakan data yang sangat dibutuhkan untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini. Data primer dalam penelitian ini adalah berupa data kualitatif yang diperoleh selama melakukan penelitian. Data primer di peroleh dari hasil

wawancara dengan pemilik usaha Mass Kurir Kendari, karyawan/kurir yang berkerja pada Mass Kurir Kendari dan para pelanggan yang menggunakan jasa Mass Kurir Kendari

### **3.3.2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain tidak langsung dari diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. sebagai data pendukung seperti, konselor subjek, teman subjek, literatur, buku-buku catatan harian dan dokumentasi subjek yang berkaitan dengan penelitian (Anggito & Setiawan, 2018). Dalam penelitian ini, data sekunder merupakan data pelengkap dari data primer agar penelitian ini dapat menghasilkan data yang lebih akurat (Azwar, 2016). Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data mengenai profil lokasi penelitian, informan penelitian serta data lainnya yang telah tersedia dan terkait dengan objek penelitian.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi (Moleong, 2019). Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat dan lengkap dalam suatu penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut sebagai berikut, antara lain:

### 3.4.1 Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan (Anggito & Setiawan, 2018). Penentunya tergantung pada apa yang dikehendaki oleh peneliti untuk ambil bagian dari situasi yang sedang dipelajarinya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengambilan data observasi dengan menggunakan Observasi partisipan dan non partisipan yang dimana penentunya tergantung pada apa yang dikehendaki oleh peneliti untuk ambil bagian dari situasi yang sedang dipelajarinya.

Pada observasi ini, menggunakan metode observasi anecdotal record karena mengamati dan mencatat perilaku yang muncul dan tingkah subjek. Anecdotal record yaitu dengan membawa kertas kosong untuk mencatat perilaku yang khas, unik, dan yang paling penting dilakukan subjek. Dan tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe interpretatif yaitu melakukan interpretasi suatu perilaku berdasarkan kecenderungan atau kemungkinan yang dapat dijadikan suatu alasan atau sebab akibat yang cukup kuat.

### 3.4.2. Wawancara

Wawancara diartikan sebagai sebuah interaksi yang di dalamnya terdapat pertukaran atau berbagai aturan tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi. Dalam

penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara mendalam, wawancara mendalam adalah tanya-jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang partisipan bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan perasaannya tentang kejadian penting dalam hidupnya (Anggito & Setiawan, 2018). Pada penelitian di lakukan wawancara kepada pemilik jasa Mass kurir Kendari, para karyawan yang berkerja pada Mass Kurir Kendari dan para konsumen yang menggunakan jasa Mass kurir Kendari.

Pada penelitian ini, menggunakan wawancara semi terstruktur lebih tepat dilakukan oleh peneliti kualitatif karena wawancara semi-terstruktur itu pertanyaannya terbuka, namun ada batasan tema dan alur pembicaraan, kecepatan wawancara dapat diprediksi, fleksibel tapi terkontrol, ada pedoman wawancara yang disajikan patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata, tujuan wawancara ini adalah untuk memahami suatu fenomena.

### **3.4.3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat sendiri oleh subjek atau dibuat oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan

gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis dan dibuat langsung oleh subjek atau yang bersangkutan (Anggito & Setiawan, 2018).

Pengumpulan data dengan dokumentasi akan dilakukan peneliti sejak peneliti berada di lapangan. Dalam penelitian ini dokumentasi yang dilakukan adalah dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Adapun metode analisis yang akan digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dimana metode kualitatif adalah metode yang digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dan bukan angka dari orang-orang dan pelaku yang diamati (Moleong, 2019).

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyintesiskannya mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2019). Adapun teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **3.5.1 Pengumpulan Data**

Pada saat melakukan pendekatan dan menjalin hubungan dengan subjek penelitian, dan melakukan observasi, serta membuat catatan lapangan, bahkan ketika peneliti berinteraksi dengan lingkungan subjek dan informan, itu semua diolah. Untuk proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sepanjang penelitian berlangsung, sepanjang itulah proses pengumpulan data dilakukan.

### **3.5.2 Reduksi Data**

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

### **3.5.3 Penyajian Data (Data Display)**

Teknik penyajian data (data display) dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, dan sejenisnya. Lebih dari itu data bisa disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dengan demikian yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.

### 3.5.4 Conclusion Drawing/Verification

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

### 3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kemudian arti reabilitas dalam penelitian kualitatif adalah suatu realitas itu bersifat majemuk/ganda, dinamis atau selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten, dan berulang seperti semula. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik validitas deskriptif.

Dalam penelitian ini validitas deskriptif mengacu pada keakuratan informasi-informasi yang dilaporkan oleh peneliti. Informasi itu meliputi seperti fenomena atau peristiwa, objek, perilaku orang, serta tempat dan waktu. Apabila bervariasi sumber atau prosedur konsisten maka peneliti dinilai telah memperoleh data atau kesimpulan yang sah.

Setiap peneliti membutuhkan uji keabsahan data untuk mengetahui validitas dan reliabilitas. Pengujian keabsahan data yang akan peneliti lakukan adalah uji kredibilitas. Uji kredibilitas yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi dan member check, sebagai berikut:

### 3.6.1 Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar untuk keperluan pengecekan atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik. Peneliti perlu melakukan triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan waktu. Dalam penelitian ini menggunakan data triangulation, yaitu penggunaan lebih dari satu metode pengumpulan data dalam kasus tunggal. Metode pengumpulan data yang pada umumnya dilakukan dalam penelitian kualitatif yaitu, wawancara, observasi, FGD, dokumentasi, dan sebagainya. Pada penelitian ini menggunakan 3 teknik triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Waktu, dilakukan dengan cara melakukan wawancara pada informan yang sama dalam rentang waktu yang berbeda. Penulis merencanakan untuk memberikan jeda waktu sekitar 3 hari pada informan sebelum penulis menanyakan kembali pertanyaan yang sama pada informan.
2. Triangulasi Sumber, dilakukan dengan cara penulis menanyakan informasi pada karyawan serta substansi yang terkait dengan

penelitian yang ada di agen Mass Kurir Kendari, untuk memastikan kebenaran informasi yang didapatkan dari informan sebelumnya.

3. Triangulasi Teknik, dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa metode kemudian membandingkan hasilnya. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 3.6.2 Member Check

Member Check adalah proses-proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang diberikan oleh pemberi data. Apabila pemberi data sudah menyepakati data yang diberikan berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel.

