BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti hendak bermaksud mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar yang dibentuk oleh kata – kata, berikut berlandaskan fakta (realita), pembahasan mendalam, terbuka pada satu pandangan (partisipan), dan bersifat realistis (Bungin, 2008). Sementara jenis pendekatan penelitian bersifat deskriptif, dimana penelitian hendak menggambarkan karakteristik (ciri–ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu (Arikunto, 2016). Adapun fakta dan realitas yang dibangun dalam penelitian ini adalah terfokus pada gambaran tingkat kepuasan pelanggan di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari yang berada di Jalan Raya Prapen Nomor 266, Panjang Jiwo, Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan July 2019 sampai dengan selesainya penelitian ini terlaksana.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis, dan mudah diolah (Arikunto, 2016). Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah manusia itu sendiri sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman observasi dan pedoman wawancara (Bungin, 2008). Berikut penjelasannya:

1. Instrumen pokok

   Instrumen pokok penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya.

2. Instrumen wawancara

   Secara umum, penyusunan instrumen pengumpulan data berupa pedoman atau kisi-kisi wawancara bersama informan penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menemukan informan awal yakni orang yang pertama memberi informasi yang memadai ketika peneliti mengawali aktivitas pengumpulan data. Teknik wawancara penelitian yang digunakan bersifat terbuka, yakni terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang memberi kesempatan informan dengan kebebasan dalam menjawab. Wawancara

yang dilakukan dilakukan sejak penelitian ini dilaksanakan dengan subjek penelitian, sesuai dengan pedoman yang telah dibuat sejalan dengan pokok kajian gambaran tingkat kepuasan pelanggan di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari. Pedoman tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1. Kisi-Kisi/Pedoman Wawancara

Indikator/Koding	Kisi-Kisi
1. Kesesuaian harapan	Penilaian kesesuaian harapan telah dilakukan atau belum berdasar : a. Produk atau jasa yang diperoleh b. Pelayanan oleh karyawan c. Fasilitas penunjang yang didapat.
2. Minat berkunjung kembali	Penilaian untuk minat berkunjung kembali yang diukur berdasar aspek: a. Pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan b. Nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk c. Fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan merekomendasikan	Mencakup : a. Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan yang memuaskan b. Menyarankan teman atau kerabat karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi c. Menyarankan teman atau kerabat karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa :

1. Wawancara

Wawancara ini dilakukan secara bertahap guna mendapatkan deskripsi dan orientasi awal penelitian perihal gambaran tingkat kepuasan pelanggan di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari. Perangkat wawancara yang dilakukan secara simultan terhadap informan penelitian, baik dalam situasi formal maupun informal. Adapun yang menjadi informan penelitian ini, sebagaimana Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Gender	Kode
1.	Leader Kitchen	L	LK
2.	GM Hotel	P	GM
3.	Pelanggan A	L	Berdasar nama
4.	Pelanggan B	P	Berdasar nama
5.	Pelanggan C	P	Berdasar nama
6.	Pelanggan D	L	Berdasar nama

2. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan meninjau lokasi Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari yang bertujuan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pelanggan.

3. Dokumentasi

Peneliti mengunakan pendokumentasikan untuk mengumpulkan data-data dengan cara mencatat atau menggunakan arsip serta dokumen dari literatur, buku penunjang tema penelitian, foto-foto, artikel dari internet, maupun temuan dari publisitas oleh pihak-pihak terkait lainnya.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data ini menguraikan, menafsirkan dan mengganbarkan data yang terkumpul secara sistemik dan sistematik. Untuk menyajikan data tersebut agar lebih bermakna dan mudah dipahami adalah membubuhkan kode-kode (koding) pada data yang diperoleh. Koding dimaksudkan untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkannya. Tahap koding secara praktis dan efektif dapat dilakukan sebagai berikut (Anggito dan Setiawan, 2018):

1. Peneliti menyusun transkripsi verbatim (kata demi kata) atau catatan lapangannya sedemikian rupa sehingga ada kolom kosong yang cukup besar disebelah kiri dan kanan transkrip. Hal ini akan memudahkannya membubuhkan kode-kode atau catatan-catatan tertentu diatas transkrip tersebut
2. Peneliti secara urut dan kontinyu melakukan penomoran pada baris-baris transkrip dan atau catatan lapangan tersebut. Sebagian peneliti mengusulkan pemberian nomor secara urut dari satu baris ke baris lain,

sementara peneliti ain mengusulkan ponomoran baru untuk tiap paragraf baru.

3. Peneliti memberikan nama untuk masing-masing berkas dan kode tertentu. Kode yang dipilih haruslah kode yang mudah diingat dandianggap paling tepat mewakili berkas tersebut, disamping membubuhkan tanggal ditiap berkas.

Setelah menyusun koding, analisis tematik sebagai dasar analisis penelitian kualitatif. Penggunaan analisis temetik memungkinkan peneliti menenukan 'pola' yang pihak lain tidak melihat secara jelas. Pola atau tema tersebut tampil seolah secara acak dalam tumpukan informasi yang tersedia. Setelah menemukan pola mengklasifikasi atau meng-*ancode* pola tersebut (*seeing as*) dengan membeli label, definisi atau deskripsi (Fitrah dan Luthfiyah, 2018).

3.6 Triangulasi Data

Penelitian kualitatif hendak menguji keabsahan data melalui metode triangulasi, yakni data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2014). Teknik triangulasi dilakukan dengan menggunakan cara membandingkan atau menguji kembali kepercayaan serta kebenaran informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, disamping jawaban subjek di *cross-check* dengan dokumen yang ada (Moleong, 2013). Dalam menguji keabsaan data atau memeriksa kebenaran

data digunakan cara memperpanjang masa penelitian, pengamatan, yang terus menerus, trianggulasi sumber data maupun trianggulasi teknik pengumpulan data, menganalisis data, menganalisis kasus negatif mengadakan sumber check, serta membicarakan dengan orang lain atau rakan sejawat. Terkait dengan hal tersebut di atas maka dapat dirumuskan langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang terpercaya (Sanapiah, 2010) :

1. Pengamatan secara terus menerus

   Kegiatan ini dimaksudkan bahwa peneliti berusaha untuk selalu mengamati proses pelaksanaan pelatihan yang berlangsung. Dengan demikian, Peneliti dapat memperhatikan segala kegiatan yang terjadi dengan lebih cermat, aktual, terinci dan mendalam. Disamping itu, peneliti mengumpulkan hal-hal yang bermakna untuk lebih memahami gejala yang terjadi. Pengamatan secara terus menerus ini dilakukan selain untuk menemuka hal-hal yang konsisten, juga dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kriteria relibilitas data yang diperoleh.

2. Trianggulasi data

   Teknik pemeriksaan keasahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh melalui wawancara. Untuk mencari atau memperoleh standar kepercayaan data yang diperoleh dengan jalan melakukan pengecekan data, cek ulang dan cek silang pada dua atau lebih informasi. Setelah mengadakan wawancara dan observasi, peneliti

mengadakan penelitian kembali mencocokan data yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya. Peneliti meminta kembali penjelasan atau informasi baru dari informan yang sama dan pertanyaan yang sama tetapi dengan waktu dan situasi yang berbeda. Pengecekkan dilakukan untuk mengecek kebenaran data hasil wawancara tentang gambaran tingkat kepuasan pelanggan di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari.

3. Membicarakan dengan orang lain (rekan-rekan sejawat yang banyak mengeahui dan memahami masalah dengan yang diteliti)

   Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini juga mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data.

UNIVERSITAS CIPUTRA