

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini yang dilaksanakan kurang lebih 2 bulan dari bulan Mei sampai juni setelah keluar SK Skripsi.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Alfamart dan Indomaret dikota Serang, Banten. Pemilihan tempat ini karna peneliti berdomisili di kota serang dan banyak dari warga serang yang berbelanja di Alfamart dan Indomaret.

#### **B. Jenis Penelitian**

jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kualitatif, karena bertujuan untuk menggambarkan keadaan atas fenomena lapangan.

Menurut Husein Umar deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat peneliti dilakukan dan memeriksa sebab-sebab suatu gejala.<sup>42</sup> Data yang dihasilkan dari penelitian ini, yaitu sumber data kualitatif. Sumber data kualitatif yaitu data yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang terpisah-pisahkan menurut kategori untuk

---

<sup>42</sup> Husaini Umar, Metodologi Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009)., 22.

memperoleh kesimpulan dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain.<sup>43</sup>

### **C. Sumber Data**

Menurut Suharsimi Arikunto yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.<sup>44</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data. Adapun data yang dimaksud ialah:

#### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan pengukuran atau alat pengembalian data langsung dari subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data primer itu sendiri adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya.<sup>45</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh sumber data primer dari konsumen Indomaret dan juga Alfamart yang ada di Serang. Sementara itu, peneliti mengambil kriteria yang akan dijadikan objek untuk wawancara adalah konsumen Indomaret dan Alfamart yang berusia

---

<sup>43</sup> Lexy J Moleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Karya, 2009)., 157.

<sup>44</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedure Penelitian Suatu Praktek*, Edisi Revisi IV, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006)., 129.

<sup>45</sup> Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Reneka Cipta, 2010)., 22.

lebih dari 20 tahun baik pria ataupun wanita serta sehat secara jasmani dan rohani.

## **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber dari bahan bacaan.<sup>46</sup> Data sekunder merupakan data penunjang yang diperoleh dari informasi yang berkaitan dengan penelitian, seperti buku-buku, media elektronik atau internet, letak geografis maupun demografis tempat yang akan diteliti sebagai penunjang data primer.

Informasi penelitian memperoleh dari berbagai sumber kepustakaan, dokumen-dokumen, dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian yaitu: buku *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima* karya Fandy Tjiptono, buku *Manajemen Pemasaran Edisi 12* karya Philip Kotler dan Kevin Lane Keller.

## **D. Subjek dan Objek Penelitian**

1. Subjek dalam penelitian ini adalah informan yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti, informan yang akan memberikan informasi yaitu para konsumen Alfamart dan Indomaret.
2. Objek dalam penelitian ini dengan titik fokus terhadap pengkajian dalam kepuasan konsumen pada perusahaan ritel dari aspek harga dan kualitas.

---

<sup>46</sup> S Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumiaksara, 2012), 143.

## E. Teknik Pengumpulan

Data Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>47</sup> Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati dan mendapatkan data yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diperoleh fakta-fakta dilapangan.<sup>48</sup>

### 2. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan jua apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>49</sup>

Adapun wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)., 137.

<sup>48</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2012) h. 170.

<sup>49</sup> *Ibid.*

dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>50</sup>

Untuk pengambilan sampel konsumen Indomaret dan Alfamart, peneliti memilih menggunakan Accidental Sampling. Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>51</sup>

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>52</sup> Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumentasi. Data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung ke data sekunder. Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh keterangan dan informasi tentang pelayanan dan juga harga dari Indomaret dan juga Alfamart yang ada di Serang.

---

<sup>50</sup> *Ibid.*,140.

<sup>51</sup> *Ibid.*,81.

<sup>52</sup> *Ibid.*,240.

#### D. Teknik Analisis

Data Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian.

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dan menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan yang penting dan apa yang dipelajari dalam memutuskan apa yang dapat diceritakan ke orang lain.<sup>53</sup>

Adapun tahapan analisis data kualitatif adalah:<sup>54</sup>

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, dan mengklarifikasi.
3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan mudah membuat temuan-temuan umum.<sup>55</sup>

Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisis data yaitu mengambil kesimpulan dimulai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju kesimpulan yang bersifat umum. Dapat kita ketahui bahwa

---

<sup>53</sup> Lexy J Moleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 248.

<sup>54</sup> *Ibid.*

<sup>55</sup> Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru Algosindo, 2011), 7.

ada yang mengemukakan proses dan ada juga yang menjelaskan komponen-komponen yang perlu ada dalam sesuatu analisis data.