

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di restoran ayam campus balangan yang beralamat di jln. Ahmad Yani Batu Piring, Kecamatan Parangin Selatan, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan terhitung dari tanggal 13 Juni tahun 2024

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*). Penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa kalimat tertulis atau lisan, perilaku, fenomena, peristiwa-peristiwa dan pengetahuan atau objek studi. Sesuai yang dikatakan Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2020) mendefinisikan *metodologi* kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka (Moleong, 2020: ) pendekatan penelitian kualitatif *deskriptif* ini bertujuan agar peneliti dapat mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data yang mendalam dari judul penelitian "analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan" manajemen mutu atau manajemen kualitas adalah rangkaian tindakan yang digunakan untuk memastikan kualitas barang atau jasa yang diproduksi"

dan restoran adalah tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman.

Adapun alasannya dalam menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mendengar dan merasakan secara langsung atas masalah yang diteliti pada restoran ayam campus balangan berlandaskan sudut pandang konsumen atau pembeli juga pegawai, serta informan kunci restoran ayam campus balangan itu sendiri yang dimana agar kiranya dapat ditemukan jalan keluar dan solusi atas masalah yang peneliti lakukan terkhususnya.

Menggunakan pendekatan kualitatif pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. menurut Sukmadinata (2020), metode kualitatif adalah penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, dan aktivitas sosial secara individual maupun kelompok. metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah *sosial Creswell* (2020) penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian eksplorasi, eksplorasi merupakan jenis penelitian awal dari suatu penelitian yang sifatnya sangat luas.

Dalam penelitian eksplorasi menjadi sangat penting dikarenakan akan menghasilkan landasan yang kuat bagi penelitian selanjutnya. Yusuf, (2020) mengemukakan tujuan penelitian eksplorasi merupakan tujuan

untuk mendapatkan ide-ide mengenai permasalahan pokok secara lebih terperinci maupun untuk mengembangkan *hipotesis* yang ada. dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk dapat memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah yang menggambarkan permasalahan sosial pada seseorang mengenai sudut pandang perilaku.

Menurut Moleong, 2020:6 adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian secara *holistik*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah sedangkan menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. menurut bogdan dan biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain, sedangkan menurut tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami (*to understand*) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran

yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada rincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori. karena tujuannya berbeda dengan penelitian kuantitatif, maka prosedur perolehan data dan jenis penelitian kualitatif juga berbeda setidaknya ada delapan jenis penelitian kualitatif, yakni

a. etnografi (*ethnography*)

adalah usaha untuk menguraikan atau menggambarkan kebudayaan atau , aspek-aspek kebudayaan (Meleong, 1990:13).

b. studi kasus (*case studies*)

adalah penelitian yang dilakukan dengan menginvestigasi lebih lanjut penyebab dari aspek sosial tertentu

c. studi dokumen/teks (*document study*)

adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik

d. pengamatan alami (*natural observation*)

adalah jenis penelitian kualitatif dengan melakukan observasi menyeluruh pada sebuah latar tertentu tanpa sedikitpun mengubahnya.

### 3.3 Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif *case study* dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih *komprehensif*. sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pengamatan langsung dan melakukan

wawancara, populasi pada penelitian ini adalah konsumen dan staff restoran ayam campus balangan terhitung dari tahun 2024 dengan jumlah 4 responden orang dan pemilihan sampel sebanyak 4 orang,

### **3.4 Data dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini ialah *data primer dan data sekunder*.

#### **a. Data Primer**

*Data primer* adalah data yang diperoleh secara langsung dari konsumen dan staff pegawai restoran ayam campus penelitian ini merupakan data yang belum pernah diolah, yang diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara atau observasi. adapun *data primer* dalam penelitian ini antara lain ialah data hasil wawancara dengan konsumen dan staff pegawai restoran ayam campus dengan jumlah 4 orang responden dan penetapan sampel juga berjumlah 4 orang dengan menggunakan metode purposive sampling di antara 4 sampel tersebut atas nama aditiya konsumen restoran ayam campus, fatturahman konsumen restoran ayam campus, tiar sebagai *kitchen* restoran ayam campus dan rifki yuwanda sebagai *kitchen* ayam campus dan sebagai informan kunci pada penelitian yang peneliti lakukan.

Alasan peneliti menetapkan staff pegawai restoran sebagai informan kunci nya, kenapa bukan owner nya terkait penelitian yang peneliti lakukan, yaitu dikarena semua yang mejalankan paada restoran Ayam Kampus adalah kebanyakan dari staff yang merasakan dan menjalani nya adalah staff kepegawaian restoran ayam campus itu sendiri

dan terkait hal-hal yang lebih spesifiknya pun dari pegawainya lah yang lebih mengetahui fenomena di restoran ayam campus serta data hasil observasi yang peneliti lakukan, mengenai Analisis Manajemen Mutu pada Restoran Ayam Campus Balangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data penunjang atau pelengkap yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian yang berhubungan dengan analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan, yang merupakan yang telah tersedia, antara lain seperti laporan, peraturan dan sebagainya. adapun *data sekunder* yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya seperti *struktur* restoran, uraian tugas jabatan, data pegawai, peraturan perundang-undangan dan data lainnya yang dianggap dapat mendukung analisis.

### 3.5 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. menurut (Sugiyono, 2014:91) apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut responden, orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. penelitian menggunakan teknik snowball sampling adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih, dan mengambil sampel dalam suatu jaringan maka sumber data disebut informan penelitian ini adalah berasal dari lingkungan restoran ayam campus balangan di antaranya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3.1 Informan Kunci**

<b>Nama Informan</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>	<b>Tempat Wawancara</b>
Aditiya/Ay Konsumen 1	13 Juni 2024	Restoran Ayam Campus Balangan
Faturrahman/Fr Konsumen 2	13 Juni 2024	Restoran Ayam Campus Balangan
Tiar/Tr Kitchen Restoran Ayam Campus	13 Juni 2024	Restoran Ayam Campus Balangan
Rifki Yuwanda/Ry Kitchen Restoran Ayam Campus (Informan Kunci)	13 Juni 2024	Restoran Ayam Campus Balangan

Sumber: Restoran Ayam Kampus, 2024

### **3.6 Desain Operasional Penelitian**

Desain operasional penelitian ini adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkandata, memeriksa, menyelidiki suatu masalah atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa, dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan/menguji suatu hipotesis. jumlah instrumen penelitian tergantung pada variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. sehingga akan membantu penelitian dalam menjawab semua yang menjadi permasalahan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini adapun desain operasional dalam penelitian yang berjudul analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen**

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
X <sup>1</sup> Analisis Manajemen Mutu Pada Restoran Ayam Campus Balangan	1. Pengambilan Keputusan 2. Pelayanan Pelanggan 3. Peningkatan Mutu 4. Penilaian Kepuasan Pelanggan	1. Kepemimpinan Yang Kuat 2. Fokus Pada Pelanggan 3. Perbaikan Terus Menerus 4. Analisis Terhadap Kepuasan Konsumen

Sumber: data diolah, 2024

Menurut Arthur r Tenner dan Irving j De toro 2020:31 analisis manajemen mutu dalam buku *Total Quality Management (TQM)* pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan di semua aspek melalui keterlibatan semua anggota karyawan di suatu lembaga yang melibatkan prinsip-prinsip seperti

- a. Kepemimpinan Yang Kuat
- b. Fokus Pada Pelanggan
- c. Perbaikan Terus-menerus, Serta
- d. Analisis Terhadap Kepuasan Konsumen

Definsii dari, variabel x analisis manajemen mutu pada restoran ayam campus balangan. tentu berikut adalah kalimat pertanyaan yang sesuai untuk masing-masing kata dalam lingkup Restoran Ayam Campus Balangan adalah sebagai berikut

- A. Bagaimana Restoran Ayam Campus Balangan memastikan bahwa mereka memiliki kepemimpinan yang kuat?

- B. Apa langkah-langkah yang diambil oleh restoran ayam campus balangan untuk fokus pada pelanggan?
- C. Apa strategi yang diterapkan restoran ayam campus balangan untuk memastikan perbaikan terus menerus?
- D. Metode apa yang digunakan restoran ayam campus balangan dalam melakukan analisis terhadap kepuasan konsumen?

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen Penelitian Yang Digunakan Untuk Mengumpulkan Data Antara Lain

1. Pengamatan terlibat, peneliti tidak hanya mengamati gejala-gejala yang ada tetapi juga melakukan wawancara, mendengarkan, merasakan, dan dalam batas-batas tertentu mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh objek kajian.
2. pengamatan tidak terlibat, dijelaskan apa yang diobservasi pada objek penelitian yang mempunyai kaitan erat permasalahan tanpa melibatkan diri didalamnya.
3. Wawancara, dan bentuk wawancara antara lain
  - a. wawancara mendalam (*in-depth interview*), terutama digunakan untuk melakukan wawancara dengan informan kunci.
  - b. wawancara terstruktur, wawancara kepada informan penelitian dengan menggunakan panduan.
  - c. wawancara tidak terstruktur, wawancara yang dilakukan kepada informan penelitian tanpa menggunakan panduan wawancara.

- d. *Focus Group Discussion (FOG)*, merupakan metode wawancara yang dilakukan dengan sekelompok orang (umumnya terdiri dari 4-10 orang)
- e. Dokumentasi, melalui responden yang terdiri dari konsumen dan pegawai restoran ayam campus balangan melalui tanya jawab secara langsung untuk mendapatkan hasil yang komprehensif dan bertempat di kantor restoran ayam campus kabupaten balangan

### **3.8 Teknik Analisis Data**

#### **A. Analisis Data Sebelum Di Lapangan**

Penentuan tujuan penelitian: menentukan apa yang ingin dicapai dari penelitian ini, misalnya meningkatkan kepuasan pelanggan, *mengidentifikasi* masalah kualitas, atau meningkatkan *efisiensi operasional*. Studi *literatur*: melakukan kajian terhadap penelitian sebelumnya yang relevan dengan manajemen mutu restoran, terutama yang berfokus pada restoran ayam. Ini akan memberikan landasan teoritis dan membantu mengidentifikasi metrik penting untuk diukur.

Desain penelitian: menentukan metode penelitian yang akan digunakan, seperti survei, wawancara, observasi, atau kombinasi dari beberapa metode. Selain itu, menetapkan instrumen pengumpulan data, seperti kuesioner atau panduan wawancara.

Identifikasi variabel: menentukan variabel independen (misalnya, kualitas bahan baku, pelatihan karyawan) dan variabel dependen (misalnya, kepuasan pelanggan, kualitas makanan).

Sampel dan populasi: menentukan populasi penelitian (misalnya, pelanggan restoran, staff) dan memilih sampel yang representatif.

persiapan instrumen pengumpulan data: membuat dan menguji instrumen pengumpulan data untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

## **B. Analisis Data Di Lapangan**

### **a. Reduksi data**

Proses ini melibatkan penyortiran, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan, wawancara, atau dokumen.

Kumpulan data dari berbagai sumber wawancara dengan staff, observasi langsung, ulasan pelanggan, dan dokumen manajemen mutu. sortir data berdasarkan tema utama seperti kepuasan pelanggan, kebersihan, kualitas makanan, dan pelayanan. identifikasi dan hapus data yang tidak relevan untuk fokus pada informasi yang penting dan bermakna.

### **b. Penyajian data**

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam format yang mudah dipahami. Gunakan tabel, grafik, atau diagram untuk menyajikan data secara visual. Misalnya, tabel yang menunjukkan frekuensi keluhan pelanggan atau grafik yang menggambarkan tingkat kepuasan dari berbagai aspek pelayanan. Buat narasi yang jelas dari temuan-temuan penting, merangkum data kunci dan menggambarkan situasi atau masalah yang diidentifikasi.

c. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan dan melakukan verifikasi untuk memastikan validitas temuan. tarik kesimpulan dari data yang disajikan, misalnya jika banyak pelanggan mengeluhkan kebersihan, maka kebersihan mungkin menjadi area yang perlu diperbaiki. Verifikasi kesimpulan dengan menguji ulang data atau mencari informasi tambahan yang dapat mendukung atau menolak kesimpulan tersebut. Misalnya, wawancara lanjutan dengan staff untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang masalah kebersihan.

Pengumpulan data: Melaksanakan pengumpulan data sesuai dengan metode yang telah direncanakan. ini bisa berupa survei kepada pelanggan, wawancara dengan staff, dan observasi proses operasional.

*Observasi* langsung: Melakukan pengamatan langsung terhadap operasi sehari-hari di restoran untuk mengidentifikasi masalah kualitas yang mungkin tidak terlihat dalam survei atau wawancara.

Wawancara mengadakan wawancara dengan manajemen dan staff untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang prosedur dan tantangan yang dihadapi dalam menjaga kualitas.

Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner atau wawancara untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap aspek-aspek seperti kualitas makanan, pelayanan, kebersihan, dan suasana restoran.

Analisis data di tempat: melakukan analisis awal terhadap data yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi tren atau masalah yang perlu segera ditangani. *Feedback* langsung mengumpulkan dan menganalisis *feedback* langsung dari pelanggan dan *staff* untuk perbaikan segera.

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban yang di wawancarai setelah di analisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, agar diperoleh data yang di anggap kredibel. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016:246), mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara *interaktif* dan berlangsung.

### **3.9 Uji Kreadibilatas Data**

Sugiyono (2013:270) memaparkan “tujuan uji (*credibility*) kredibilitas data yaitu “untuk menilai kebenaran dari temuan penelitian kualitatif. kredibilitas ditunjukkan ketika partisipan mengungkapkan bahwa transkrip penelitian memang benar-benar sebagai pengalaman dirinya sendiri. Dalam hal ini peneliti akan memberikan data yang telah ditranskripkan untuk dibaca ulang oleh partisipan. Kredibilitas menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif” hal ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Selain itu, Sugiyono (2007) menambahkan bahwa “Perpanjangan pengamatan ini dilakukan untuk mengecek kembali apakah data yang telah diberikan oleh sumber data selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. bila tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Untuk membuktikan apakah peneliti itu melakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan atau tidak, maka akan lebih baik jika dibuktikan dengan surat keterangan perpanjangan yang dilampirkan dalam laporan penelitian”.

b. Peningkatan ketekunan dalam penelitian meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. peneliti dapat memberikan deproposal data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan

semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan.

c. Menggunakan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh, hasil wawancara perlu didukung dengan adanya bukti wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, *handycam*, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung