

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penulis menetapkan objek penelitian pada usaha *S Laundry* yang berlokasi di desa Kota Raja, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah cara berpikir yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian. Menurut Arikunto (2019) pendekatan penelitian adalah cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan mendapatkan jawaban atas masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong (2017) metode kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, seperti persepsi, perilaku, motivasi, tindakan dan lainnya dengan cara deskripsi dengan bentuk kata-kata.

Metodelogi kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam makna dari pengalaman manusia, interaksi sosial, perilaku manusia atau fenomena tertentu. Pendekatan metode kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan lebih kepada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan. Hal ini dilakukan karena metode kualitatif meyakini sifat dari suatu masalah yang satu akan berbeda dengan sifat masalah yang lainnya. (Ummah, 2019)

3.3 Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu objek, peristiwa atau fenomena secara realistik.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata dalam (Sukmadinata, 2011) penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi, bisa secara natural alamiah atau ada campur tangan manusia yang lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, keterkaitan antara kegiatan dan menggambarkan kondisi yang original.

3.4 Data dan Sumber Data

Berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hal ini membutuhkan informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang sedang dibahas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Menurut Notoatmodjo (2010) Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan seperti ciri-ciri atau kriteria suatu populasi. Pemilihan sampel yang berdasarkan pada suatu karakteristik tertentu dalam suatu populasi yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan subjek dipilih secara sengaja dengan kriteria tertentu yang dilihat relevan dengan penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada individu yang paling relevan dengan tujuan penelitian, sehingga informasi yang dikumpulkan menjadi lebih spesifik. (Subhaktiyasa, 2024)

1. Data

Penelitian dengan metode kualitatif data yang digunakan

berbentuk non angka, seperti kalimat-kalimat, foto atau rekaman suara dan gambar. Dalam penelitian ini teknik untuk mengumpulkan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Sumber Data

Sumber data adalah adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang dilakukan. Sumber data adalah objek atau sumber dari mana data penelitian diperoleh. Menurut sugiyono (2019) sumber data dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara yang bersumber dari pelanggan *S Laundry* yang berkaitan dengan masalah penelitian, juga melalui observasi dan pengamatan tentang gambaran umum objek penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

Pelanggan: 6 Orang

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh baik dalam angka maupun uraian. Data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder merupakan data-data pendukung yang digunakan untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan. Data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung didapatkan pada objek penelitian, seperti dokumentasi, arsip atau data yang sudah dikumpulkan pihak lain.

3.5 Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian adalah rencana yang membahas teknik-teknik untuk melaksanakan prosedur pengambilan sampel, observasi dan statistik. Desain operasional adalah suatu definisi yang dirumuskan oleh peneliti tentang istilah-istilah yang ada pada masalah peneliti dengan maksud untuk menyamakan persepsi antara peneliti dengan orang-orang yang terkait dalam penelitian. (Sanjaya;, 2014)

Desain ini menetapkan sumber dan jenis informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel menurut Sugiarto (2016) adalah item-item yang dituangkan dalam instrument penelitian.

Tabel 3. 1 Desain Operasional Penelitian

Variabel	Indikator
Pelayanan prima menurut Atep Adya Barata (2003)	1. Sikap (<i>Attitude</i>) 2. Kemampuan (<i>Ability</i>) 3. Perhatian (<i>Attention</i>) 4. Tindakan (<i>Action</i>) 5. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>) 6. Penampilan (<i>Appearance</i>)

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. (Mukhamad Fathoni, 2019)

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah kegiatan secara langsung untuk memperoleh data primer. Observasi bertujuan untuk memahami keadaan yang sebenarnya dari variabel yang diteliti. Kunci keberhasilan observasi ditentukan oleh peneliti sendiri, karena peneliti melihat dan mendengar objek penelitian lalu menyimpulkannya. Observasi tidak hanya mengamati, tetapi juga berusaha merasakan hingga memahami suatu fenomena untuk memperoleh informasi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari responden terkait. Melibatkan interaksi langsung dengan pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Bertujuan untuk mengungkap fakta yang terjadi di lapangan.

Metode wawancara atau interview adalah proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab dengan informan. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Dimana peneliti telah menyiapkan pertanyaan inti yang akan dikembangkan saat proses wawancara.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan tata cara mengumpulkan data

dengan mencatat data yang sudah ada, pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sugiyono (2020) menyatakan dokumentasi merupakan kumpulan catatan peristiwa yang telah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar atau karya monumental.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses peninjauan dan pemilahan informasi untuk mendapat makna yang akurat serta dapat menjawab masalah penelitian. Tujuan dari analisis data menurut Sofian Effendi adalah untuk menyederhanakan data menjadi bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami.

Melalui analisis data, data-data yang diperoleh diklasifikasikan kemudian disusun melalui proses secara sistematis, metodologis dan konsisten sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang strategi penerapan pelayanan prima pada usaha *S Laundry*. Ada tiga tahapan teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu: (Pandawangi.S, 2021)

1. Pengumpulan Data dan Informasi

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi dengan pengamatan terhadap situasi sosial dan objek penelitian yang dilihat dan didengar. Data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang di klasifikasikan atau dilakukan pengelompokan data yang banyak dan bervariasi.

2. Reduksi Data

Setelah observasi dilapangan dengan jumlah data yang beragam maka perlu dilakukan reduksi yaitu suatu bentuk analisis yang menajamkan,

menggolongkan atau mengkategorikan permasalahan menjadi lebih singkat dan terarah dan membuang informasi yang tidak diperlukan. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti untuk mengorganisasikan informasi.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya penyajian data ialah sekumpulan informasi yang tersusun sehingga dapat ditarik kesimpulan dan keputusan. Bertujuan supaya data yang dihasilkan lebih terorganisir dan tersusun sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks naratif.

3.8 Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas adalah pengujian untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap data yang telah diteliti. Dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memastikan kebenaran, keandalan dan kepercayaan terhadap informasi yang ada dalam penelitian.

1. Melakukan Perpanjangan Pengamatan

Peneliti melakukan pengamatan pada objek penelitian yang bertujuan agar peneliti dapat lebih mendapatkan informasi secara mendalam dan akurat dengan sumber data yang ditemui.

2. Meningkatkan Ketekunan

Melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Memastikan data dan urutan peristiwa dapat direkam secara sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti bisa melakukan pengecekan terhadap data yang ditemukan.

3. Triangulasi

Teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan mengecek data dari berbagai sumber. Bertujuan memastikan kebenaran dan meningkatkan kehandalam dalam penelitian.