

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, tindakan, motivasi dan lain sebagainya. Secara holistik dalam bentuk kata-kata dan bahasa.<sup>23</sup>

Peneliti merasa cocok menggunakan pendekatan ini, karena melalui pendekatan tersebut lebih tepat untuk menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu strategi diferensiasi produk di ZOYA.

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif artinya melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu. Metode deskriptif bertujuan untuk<sup>24</sup>:

- a. Mengumpulkan informan aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada

---

<sup>23</sup> Lexy J. Moleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hal.6

<sup>24</sup> Penelitian\_kualitatif dalam diakses tanggal 5 Maret 2014 (<http://id.Wikipedia.org/wiki/>)

- b. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
- c. Membuat perbandingan/evaluasi.
- d. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

## **B. Lokasi Penelitian**

Tempat atau Lokasi penelitian yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan sumber data yang dipilih dalam penelitian ini adalah Zoya di Royal Plaza Lantai UG E1-21/E1-22 Surabaya Selatan. Informasi mengenai kondisi dari lokasi peristiwa atau aktivitas dilakukan biasanya digali lewat sumber lokasinya, baik merupakan tempat maupun lingkungannya, peneliti biasa secara cermat mencoba mengkaji dan secara kritis menarik kemungkinan kesimpulan.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis data**

#### **a. Data primer**

Data primer yaitu data yang utama yang diperoleh melalui observasi atau pengamatan pada objek penelitian serta wawancara secara langsung atau Tanya jawab pada informan, karena informan adalah orang-orang yang mengetahui dan memahami kondisi yang

ada pada subjek penelitian. Data ini diperoleh dari hasil wawancara kepada manager Zoya.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti.<sup>25</sup> Data yang digunakan dalam penelitian dikumpulkan peneliti berupa gambaran umum tentang strategi diferensiasi produk di ZOYA dan juga kompetitor pesaingnya seperti Rabbani.

2. Sumber data

Informan adalah orang yang benar-benar tahu dan terlihat dalam subyek penelitian tersebut, peneliti memastikan dan memutuskan siapa orang yang dapat memberikan informasi yang relevan yang dapat membantu menjawab pertanyaan penelitian. Disini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan siapa informan yang hendak diwawancarai agar tetap fokus dalam penelitian dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam hal ini, sumber data yang diperoleh peneliti, yaitu dari informan inti dari CO zoya, karyawan zoya, dan produk pesaing zoya.

---

<sup>25</sup> Lexy J. Moleong, 1998, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, Hal. 86

## **D. Tahap-Tahap Penelitian**

### **1. Tahap Pra Lapangan**

Tahap ini merupakan tahapan penjajakan penelitian lapangan yang mana langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

#### **a. Menyusun rancangan penelitian**

Pada tahap ini peneliti membuat usulan berbentuk proposal penelitian dan juga menentukan planning ke depan.

#### **b. Memilih Lapangan Penelitian**

Dalam hal ini peneliti mengambil judul Strategi Diferensiasi Produk Zoya. Lokasi yang dipilih di Royal Plaza lantai UG E1-21/E1-22 Surabaya Selatan.

#### **c. Mengurus Perizinan**

Peneliti mengumpulkan proposal penelitian kepada program studi Manajemen Dakwah guna mendapat surat izin penelitian, setelah mendapat surat izin penelitian dari pihak fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, peneliti membawa surat izin ke Store Zoya di Royal Plaza lantai UG E1-21/E1-22 Surabaya Selatan. bersamaan dengan dilampirkan proposal skripsi, selama proses penelitian dan penggarapan laporan skripsi berlangsung.

#### **d. Menentukan informan**

Pada tahap ini peneliti harus bisa menentukan kira-kira siapa saja yang dijadikan informan (orang-orang yang sekiranya

berkompetensi untuk memberikan informasi dan faham tentang situasi dan kondisi latar penelitian)

e. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Hal ini penting ketika peneliti ingin melakukan wawancara, pengumpulan dokumen, foto, dan sebagainya. Kerena peneliti harus menyiapkan beberapa perlengkapan yang dibutuhkan ketika melakukan wawancara agar validitas data akurat, seperti: *Blocknote, Ball Point, Tape Recorder*, kamera dan sebagainya. Agar hasil wawancara tercatat dengan baik.

2. Tahap Lapangan

Tahap ini peneliti lebih fokus pada pencarian dan pengumpulan data dilapangan, serta mengamati segala bentuk aktifitas yang ada dilokasi penelitian. Sambil menulis catatan lapangan untuk tahap berikutnya. Meskipun tidak mungkin seseorang melakukan dua hal secara bersamaan, akan tetapi dengan catatan lapangan ini, diharapkan peneliti akan lebih paham dan ingat akan data-data yang diperoleh pada tahapan ini. Untuk mengingat akan informasi dan data-data, peneliti juga dibantu dengan rekaman suara yang telah dilakukan.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data yaitu tahap dimana peneliti mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Pada tahap ini, peneliti mulai menelaah seluruh data yang terkumpul seperti hasil wawancara, pengamatan, catatan

lapangan, dokumentasi dan data lain yang kemudian di klasifikasi dan dianalisa dengan menggunakan analisa induktif.

#### 4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap dimana peneliti menuangkan hasil dari penelitian kedalam suatu laporan. Tahap ini adalah tahap akhir dari seluruh prosedur penelitian, dan disini peneliti dituntut kekreatifannya dalam menulis. Tentunya penulisan laporan sesuai dengan prosedur penelitian, karena penulisan yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap penelitian. Adapun penulisannya mulai dari tahap pertama yaitu perumusan masalah sampai tahap akhir yaitu analisa data yang ditunjang dengan keabsahan data yang ditulus dalam penulisan yang berbentuk skripsi. Dalam penulisan laporan ini ditunjang sistematika pembahasan.<sup>26</sup>

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan terlihat menurut Becker et al. adalah pengamatan yang dilakukan sambil sedikit banyak berperan serta dalam kehidupan orang yang kita teliti. Pengamat terlihat mengikuti orang-orang yang diteliti dalam kehidupan sehari-hari mereka, melihat

---

<sup>26</sup> Tim Fakultas Dakwah, 2008, *Pedoman Teknis Penulisan Skripsi*, Surabaya : IAIN Sunan Ampel, hal.27

apa yang mereka lakukan, kapan, dengan siapa dan dalam keadaan apa, menanyai mereka mengenai tindakan mereka.<sup>27</sup>

Dari observasi diperoleh:

- a. Denah lokasi Zoya Royal Plaza Surabaya Selatan
  - b. Luas toko dengan ukuran  $\pm 4 \times 5$  m.
2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan wawancara dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>28</sup>

Wawancara dilakukan secara mendalam disini maksudnya adalah menggali data antara lain tentang:

- a. Kualitas bahan
  - b. Desain produk
  - c. Model
  - d. Harga produk, dll.
3. Dokumentasi

Yaitu proses melihat kembali data-data dari dokumentasi berupa segala macam bentuk informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dimaksud dalam bentuk tertulis atau rekaman suara. Mengenai hal-hal yang berupa catatan strategi diferensiasi produk,

---

<sup>27</sup> Deddy Mulyana, 2006, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hal.163.

<sup>28</sup> Lexy J. Moleong, 2009, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, hal. 186

artikel diferensiasi produk, rekaman suara dan foto-foto produk yang di jual.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data berkaitan dengan bagaimana peneliti akan menerapkan prosedur penyelesaian masalah untuk menjawab perumusan masalah penelitian. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah jenis analisis data kualitatif.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Peneliti menghimpun data dari pengamatan yang seksama dan mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam serta hasil analisis dokumen lainnya yang menunjang.

Penelitian ini akan menggali dan menggabungkan dari sumber data yang tersedia yaitu :

Sumber lapangan, maksudnya adalah mencari data dengan cara terjun langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang konkrit dan valid tentang segala sesuatu yang diselidiki.

#### **G. Teknik Validitas Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan eksternal. Validitas internal berkenaan dengan

derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Kalau dalam desain penelitian dirancang untuk meneliti etos kerja pegawai. Penelitian menjadi tidak valid, apabila ditemukan adalah motivasi kerja pegawai. Validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi di mana sampel tersebut diambil. Bila sampel penelitian representative, instrument penelitian valid dan reliable. Cara mengumpulkan dan analisis data benar, maka penelitian akan meneliti validitas eksternal yang tinggi.<sup>29</sup>

Menurut Moleong, ada empat kriteria yang digunakan dalam pengecekan keabsahan data. Yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).<sup>30</sup>

#### 1. Kredibilitas data

Kriteria ini digunakan dengan maksud data dan informasi yang dikumpulkan peneliti harus mengandung nilai kebenaran (*valid*). Kredibilitas data bertujuan untuk membuktikan apakah yang teramati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dalam dunia kenyataan, dan apakah penjelasan yang diberikan tentang dunia kenyataan tersebut memang sesuai dengan yang sebenarnya ada atau terjadi.

---

<sup>29</sup> Prof. Dr. Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hal.267

<sup>30</sup> Lexy J. Moleong, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hal. 170

Untuk memperoleh keabsahan data, Moleong merumuskan beberapa cara, yaitu : 1) perpanjangan keikutsertaan, 2) ketekunan pengamatan, 3) triangulasi, 4) pengecekan sejawat, 5) kecukupan referensi, 6) kajian kasus negative, dan 7) pengecekan anggota. Dari ketujuh cara tersebut peneliti hanya menggunakan tiga cara yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, tiga cara tersebut adalah sebagai berikut:

*Pertama*, triangulasi. Yaitu merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau criteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data. Denzin mengatakan empat uji triangulasi data yaitu: triangulasi sumber, metode, peneliti, dan teori. Pada penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah : a). triangulasi sumber, yaitu dengan cara membandingkan apa yang dikatakan oleh subyek dengan yang dikatakan informan dengan maksud agar data yang diperoleh dapat dipercaya karena tidak hanya diperoleh dari satu sumber saja yaitu subyek penelitian, tetapi juga data diperoleh dari beberapa sumber lain. b). triangulasi metode, yaitu dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Dalam hal ini peneliti berusaha mengecek kembali data yang diperoleh melalui wawancara.

*Kedua*, menggunakan bahan referensi yaitu referensi yang utama berupa buku-buku pemasaran yang berkaitan dengan diferensiasi produk. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh memiliki dukungan dari teori-teori yang telah ada.

*Ketiga*, pengecekan anggota. Hal ini dimaksudkan selain untuk mereview data juga untuk mengkonfirmasi kembali informasi atau interpretasi peneliti dengan subyek penelitian maupun informan. Dalam pengecekan anggota ini semua subyek atau informan diusahakan dilibatkan kembali, tetapi untuk informan hanya kepada mereka yang oleh peneliti dianggap representatif (Moleong, 2009).

## 2. Ketegasan (*confirmabilitas*)

Kriteria ini digunakan untuk mencocokkan data observasi dan data wawancara atau data pendukung lainnya. Dalam proses ini temuan-temuan penelitian dicocokkan kembali dengan data yang diperoleh lewat rekaman atau wawancara. Apabila diketahui data-data tersebut cukup koheren, maka temuan penelitian ini dipandang cukup tinggi tingkat konfirmabilitasnya. Untuk melihat konfirmabilitas data, peneliti meminta bantuan kepada para ahli terutama kepada para pembimbing. Pengecekan hasil dilakukan secara berulang-ulang serta dicocokkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini.