

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu fenomena penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan-keadaan atau status fenomena yang terjadi yang terdapat dalam arti baik dari kata-kata tertulis maupun lisan dari orang yang menjadi subyek penelitian. Data tersebut mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, dokumentasi pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.¹⁰⁵

Penelitian studi kasus adalah salah satu jenis penelitian sosial yang bisa diterapkan untuk kasus organisasi, yang tujuannya untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan dan posisi saat ini. Serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya. Dengan penelitian studi kasus maka penelitian ini akan memberi gambaran luas dan mendalam mengenai suatu perusahaan tertentu.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Lexy Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 11

¹⁰⁶ Sudarwan Denim, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, hal 55

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan analisisnya terhadap fenomena yang diamati dengan menggunakan cara berfikir formal dan argumentatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Toko Lawang Agung di Jl.Nyamplungan no 75 Surabaya. Hal ini dikarenakan Toko Lawang Agung di jalan Jl.Nyamplungan no 75 Surabaya, merupakan toko utama, jadi peneliti bisa mendapatkan banyak informasi dari sini.

C. Jenis dan Sumber Data

Menurut loflan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.¹⁰⁷ Sedangkan sumber data pada penelitian ini ada dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data yang dihimpun adalah tentang bagaimana strategi membangun ekuitas merek di Toko Lawang Agung Surabaya. Dalam hal ini data dapat

¹⁰⁷ Lexy Moleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung hal. 85.

diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan kepada pihak yang bersangkutan, yaitu pimpinan Toko Lawang Agung Surabaya, kepala toko, serta para pramuniaga. Data tersebut berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti.¹⁰⁸ Disini data yang dihimpun adalah data tentang produk Toko Lawang Agung, fasilitas. Data ini diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek peneliti dan biasanya diperoleh dari dokumentasi.

3. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu hal yang paling vital dalam penelitian. Dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari harapan.¹⁰⁹ Adapun data yang nantinya akan dipakai untuk melengkapi data tersebut adalah:

¹⁰⁸ Lexy J Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal 86

¹⁰⁹ Burhan Bungin, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial*, Airlangga University Press, Surabaya, hal 129

- a. Informan, adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.¹¹⁰ Informan dalam penelitian ini adalah semua pihak yang terkait dengan Toko Lawang Agung, terutama Bapak Yaser Salim selaku pimpinan Toko Lawang Agung, Ibu Lailatul Fitria selaku kepala toko. Ismail dan Nuril selaku pramuniaga, serta pelanggan Toko Lawang Agung.
- b. Dokumen, dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian, yaitu yang berhubungan dengan strategi membangun ekuitas merek. Data yang diperoleh berasal dari brosur, majalah, internet, web site Toko Lawang Agung Surabaya.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membagi tahapan menjadi tiga tahap penelitian :

1. Tahap Pra Lapangan

a. Menyusun Rencana Penelitian

- 1) Latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian

¹¹⁰ Lexy J Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal 90

2) Kajian kepustakaan

b. Memilih Lapangan Penelitian

Dalam hal ini peneliti memilih lapangan penelitian di Toko Lawang Agung di Surabaya.

c. Mengurus Perizinan

Dalam tahap ini peneliti mengurus perizinan pada Fakultas Dakwah Toko Lawang Agung Surabaya, kemudian diteruskan kepada pimpinan Toko Lawang Agung Surabaya untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh peneliti.

d. Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan

Pada tahap ini peneliti langsung meninjau keadaan lapangan dengan datang langsung kepemilik Toko Lawang Agung Surabaya dan karyawannya untuk berbincang-bincang dengan mereka serta mempelajari kebiasaan-kebiasaan yang terjadi.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informasi

Untuk mengetahui informasi tentang Toko Lawang Agung tersebut, maka dibutuhkan beberapa informan yang mengerti dan faham tentang Toko Lawang Agung Surabaya.

Dalam hal ini yang menjadi informan adalah pimpinan dan kepala toko serta para pramuniaga.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

a. Memasuki Lapangan

Untuk memahami tahap ini, peneliti perlu memahami kondisi lapangan yang menjadi objek penelitian terdahulu, baru setelah itu peneliti mempersiapkan diri untuk terjun secara langsung ke lokasi penelitian.

b. Berperan Sambil Mengumpulkan Data

Dalam mengumpulkan data tidak menutup kemungkinan peneliti terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang terjadi dalam lokasi penelitian serta mengumpulkan data catatan data yang diperlukan kemudian dianalisis secara intensif.

3. Tahap Analisis Data

Analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar.¹¹¹

4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan merupakan tahap akhir dari penelitian, sehingga dalam tahap ini peneliti mempunyai pengaruh terhadap hasil penulisan yang dilaporkan, laporan yang sesuai dengan prosedur penulisan yang baik dan menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap hasil penelitian.¹¹²

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data pelaksanaan penelitian ini, akan digunakan beberapa teknik diantaranya adalah :

1. Observasi

Pengamatan (observasi) adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹¹³ Atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-

¹¹¹ Lexy J Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal 85

¹¹² Lexy J Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal 86

¹¹³ Sugiono, 2006, *Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal.166

gejala yang diteliti.¹¹⁴ Pada observasi ini diharapkan agar peneliti dapat langsung mengamati serta mencatat gejala-gejala yang terjadi terhadap objek penelitian.

Sebagai metode ilmiah observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistimatis tentang fenomena-fenomena yang diselidiki.¹¹⁵ Peneliti mengadakan pengamatan-pengamatan terhadap obyek penelitian secara langsung, cermat dan sistimatis untuk memperoleh data tentang strategi membangun ekuitas merek Toko Lawang Agung Surabaya.

Dengan menggunakan pengamatan (observasi) ini, penelitian mendapatkan data tentang:

- 1) Lokasi atau letak geografis Toko Lawang Agung Surabaya.
- 2) Aktifitas-aktifitas yang terjadi Toko Lawang Agung Surabaya.
- 3) Suasana dan lingkungan di Toko Lawang Agung Surabaya.
- 4) Pelayanan kepada pelanggan Toko Lawang Agung Surabaya.

¹¹⁴ Cholid Narbuko, 1997, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 70

¹¹⁵ Sutrisno Hadi, 1991, *Metodologi Research II*, Andi Offset Yogyakarta, hal 136

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau wawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).¹¹⁶

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas. Hal ini dimaksudkan peneliti mendapatkan data yaitu : data tentang sejarah berdirinya, susunan kepengurusan, jenis usaha, usaha-usaha apa saja yang dilakukan dalam membangun ekuitas merek, visi dan misi Toko Lawang Agung. Wawancara yang dilakukan peneliti agar mendapatkan data yang lengkap adalah dengan cara mewawancarai orang yang berpengaruh atau orang yang benar-benar mengerti tentang tempat tersebut, sehingga data yang didapat akan lebih valid.

3. Dokumentasi

Tehnik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.¹¹⁷ Pengambilan data dengan tehnik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, sedangkan data-data

¹¹⁶ Moh.Nazir, 1988, *Metode Penelitian*, Ghali Indonesia, Jakarta, hal 234.

¹¹⁷ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar 1996, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 73

yang dikumpulkan dengan tehnik observasi dan wawancara cenderung merupakan data primer atau data langsung yang didapat dari pihak pertama.

Metode ini mencari data mengenai produk-produk, jenis usaha apa yang dilakukan perusahaan. Serta data yang diperlukan peneliti dari pemimpin, karyawan dan pramusaji Toko Lawang Agung Surabaya. Data yang diperoleh dari dokumentasi adalah mengenai informasi yang berkaitan dengan strategi membangun ekuitas merek yaitu produk-produk Toko Lawang Agung, brosur promosi, dokumen rekor muri serta dokumen pendukung lainnya.

F. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian ini peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Teknik yang digunakan adalah *triangulasi* yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagian perbandingan terhadap data itu.¹¹⁸

Maksud dari *triangulasi* disini adalah data hasil wawancara diperiksa dalam validitas data, kemudian dibandingkan dengan

¹¹⁸ Lexy J Moleong 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 178

hasil pengumpulan data yang lain, yaitu hasil observasi peneliti dan dokumentasi.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap *triangulasi* ini adalah peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumen). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerjanya seperti yang disarankan oleh data.¹¹⁹

Menganalisa data merupakan kegiatan inti yang terpenting dan paling menentukan dalam penelitian. Analisa data ini dilakukan dalam suatu proses yang pelaksanaannya mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif yaitu sesudah meninggalkan lapangan.

Dalam penelitian ini peneliti memberikan gambaran secara menyeluruh tentang landasan teori, gambaran hasil penelitian

¹¹⁹ Lexy J Moleong 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung hal 103

tersebut kemudian ditelaah, dikaji dan kecermatan, ketelitian dan kebenaran, maka peneliti menggunakan penalaran induktif.

Penalaran induktif ini peneliti tekankan karena pada umumnya penelitian kualitatif bersifat induktif. Abstraksi-abstraksi diteliti peneliti atas dasar data yang terkumpul di lokasi penelitian, atau bisa dikatakan peneliti berangkat dari kasus-kasus (faktor-faktor) yang bersifat khusus berdasarkan pengamatan nyata (ucapan, perilaku obyek penelitian dan situasi penelitian lapangan).

Adapun analisis yang dihasilkan dari penggambaran keadaan atau fenomena, serta faktor-faktor dalam proses penelitian dalam suatu kalimat yang membentuk alinea sehingga ditemukan pengertian.