

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017:147), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan dengan apa adanya dan tidak ada maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis data.

3.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh data atau informasi yang sangat berguna untuk mengetahui sesuatu, untuk memecahkan persoalan atau untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2017:6)

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 68) variabel penelitian adalah “suatu atribut atau sifat dan nilai orang, objek dan kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini variabel yang di gunakan adalah variabel tunggal. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal.

a. Variabel Kualitas Pelayanan dengan indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)

3.3.1 Lokasi Penelitian

3.3.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1

[illegible]

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan” (Sugiyono, 2015:224). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (observasi) adalah cara pengumpulan data dengan terjun langsung atau melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang akan diteliti (Masayu dan Rafiq, 2021 :95)

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu “wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan” (Sugiyono, 2015:233). Informan dalam penelitian ini yaitu, Executive Manager, Supervisor Keuangan dan Logistik, Kasir Keuangan, Staf Loker.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:240) “Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen- dokumen yang tersimpan atau catatan peristiwa yang sudah berlalu” . Dokumen tersebut berupa data *history* perusahaan dan data mengenai jumlah persediaan serta biaya-biaya yang ditimbulkan dari persediaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Data yang dikumpulkan akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian.

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan

mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles ddk (dalam sugiyono 2017:204), mengemukakan bahwa “analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir penarikan kesimpulan”.Langkah- langkah tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal yang dilakukan oleh peneliti dilapangan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

c. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang dilakukan dalam teknik analisis data yang dilakukan dengan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan dari peneliti. Data yangtelah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan