

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli berperan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas produk. Pendekatan ini digunakan karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas distribusi dari berbagai sudut pandang, seperti pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan. Menurut (Damayanti et al., 2022) penelitian kualitatif adalah suatu metode yang menekankan pada eksplorasi fenomena dalam konteks aslinya dengan menggunakan pengumpulan data berbasis observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai bagaimana sistem distribusi diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas produk. Dengan metode ini, peneliti dapat menganalisis berbagai aspek distribusi, seperti ketepatan waktu pengiriman, sarana transportasi, penyimpanan produk, serta kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang diterima. Melalui pendekatan kualitatif dan metode deskriptif ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai efektivitas sistem distribusi Toko Mawar Bakery serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian terbagi atas tiga kategori utama, yaitu:

1. Penelitian Kuantitatif. Penelitian yang menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis dan menemukan hubungan antara variabel. Penelitian ini bersifat objektif dan sering

digunakan dalam studi yang memerlukan pengukuran yang jelas serta dapat diulang dengan hasil yang konsisten.

2. Penelitian Kualitatif. Penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial atau perilaku manusia melalui data deskriptif, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini lebih subjektif dan bertujuan untuk memahami makna di balik suatu fenomena.
3. Penelitian Campuran (Mixed Methods). Kombinasi antara penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan analisis yang lebih komprehensif. Penelitian ini menggabungkan keunggulan dari kedua pendekatan untuk menjawab pertanyaan penelitian secara lebih menyeluruh.

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Karena dalam metode penelitian kualitatif peneliti turun langsung ke lapangan untuk menemukan fakta-fakta yang ada dan data yang mendalam dan mengelola data yang diperoleh dalam bentuk kalimat.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. menurut (Sarah Citrawati et al., 2023), variabel tunggal adalah variabel yang hanya menyatakan satu variabel saja, yang mendeskripsikan unsur-unsur maupun faktor penting di dalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut.

Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja berdasarkan judul penelitian, terdapat satu variabel utama yaitu “Proses Distribusi”. Dengan indikator: Tingkat Kerusakan Produk Selama Distribusi, Ketersediaan Sarana Transportasi yang Layak, Prosedur Penanganan dan Pengemasan Produk, Ketersediaan Gudang atau Tempat Penyimpanan Sementara, Kemudahan dan Kecepatan Pemrosesan Pesanan, Kualitas

Koordinasi Antar Divisi (Produksi, Distribusi, Penjualan), Penanganan Keluhan dan Evaluasi Distribusi.. Variabel ini merupakan fokus utama penelitian dan menjadi objek yang akan di ukur dan dianalisis dalam penelitian.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi

Lokasi penelitian ini merupakan suatu objek dari penelitian yang akan menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Usaha Mawar Bakery Gunungsitoli yang beralamat Jl.Karet No. 11, Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.

1.3.2 Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian ini, telah dirancang oleh peneliti sebagai referensi panduan kegiatan sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Jadwal Penelitian

Jadwal																													
Kegiatan	Nov		Des				Januari				Feb				Maret				April				Mei				Juni		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Pengajuan judul proposal skripsi																													
Konsultasi kepada dosen pembimbing																													
Pendaftaran seminar proposal skripsi																													
Seminar proposal																													
Persiapan penelitian																													

Tabel 1. 2
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Suriyani Zebua S.AP	Pemilik Toko
2	Jelly	Staf menejer distribusi
3	Dariati Zega	Supir
4	Felis	Pelanggan
5	Siska	Pelanggan

Sumber : Dari Mawar Bakery Gunungsitoli

1. Ketuadari mawar bakery gunungsitoli yang menjadi focus utama penelitian ini dan informan yang tepat untuk memperoleh banyak informasi tentang proses distribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di toko mawar bakery gunungsitoli.
2. Jelly adalah Staf menejer distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli bertanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi seluruh proses distribusi produk roti dan kue dari toko ke pelanggan atau mitra penjualan, seperti warung, minimarket, dan pemesan langsung. Tugas utamanya meliputi perencanaan rute distribusi yang efisien, pengaturan jadwal pengiriman, pengawasan kualitas produk selama pengantaran, serta memastikan ketepatan waktu dan jumlah produk yang dikirim. Selain itu, staf ini juga berperan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan dan tim produksi untuk memastikan ketersediaan stok sesuai permintaan pasar. Efektivitas kerja staf manajer distribusi sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional toko.
3. Dariati Zega Supir pengantar pesanan di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli memiliki peran penting dalam memastikan produk roti dan kue sampai ke tangan pelanggan dalam kondisi baik dan tepat waktu. Tugas utamanya adalah mengemudikan kendaraan

pengantar, memuat dan menurunkan produk sesuai daftar pesanan, serta menjaga kebersihan dan keamanan barang selama perjalanan. Supir juga bertanggung jawab untuk memeriksa kelengkapan dan ketepatan jumlah pesanan sebelum pengantaran, serta berkomunikasi dengan pelanggan jika terjadi kendala di lapangan. Selain itu, ia harus menjaga sikap sopan dan profesional karena menjadi perwakilan langsung toko di hadapan pelanggan.

4. Felis dan Siska pelanggan toko. Pelanggan memegang peran penting dalam keberlangsungan dan perkembangan Toko Mawar Bakery Gunungsitoli. Sebagai pengguna akhir produk, kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi tolak ukur utama keberhasilan bisnis. Umpan balik dari pelanggan, baik berupa kritik maupun saran, menjadi dasar evaluasi dan perbaikan dalam aspek pelayanan, kualitas produk, serta sistem distribusi. Selain itu, pelanggan juga berperan sebagai agen promosi tidak langsung melalui rekomendasi dari mulut ke mulut, yang sangat berpengaruh terhadap reputasi dan daya saing toko di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang didapatkan dari majalah ilmiah, jurnal ilmiah, dokumen dari Lembaga resmi, arsip yang berisi kajian ilmiah dan penelitian yang mampu memberikan informasi tambahan bagi penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka peneliti menggunakan sumber data primer dan jenis data sekunder karena peneliti nantinya akan secara langsung kelapangan dari objek penelitian dengan melakukan wawancara dan dengan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan peneliti berupa profil lokasi penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merujuk pada alat atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu studi. Instrumen ini berfungsi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan, valid, dan dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Dalam konteks penelitian "Evaluasi Proses Distribusi dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Toko Mawar Bakery Gunungsitoli," instrumen penelitian akan dirancang untuk mengukur berbagai aspek dari proses distribusi dan kualitas produk.

Beberapa instrumen yang dapat digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah :

- a. Peneliti. Instrumen Pertama dan utama dalam penelitian adalah peneliti itu sendiri. Tanpa peneliti maka penelitian tidak akan berjalan karena tidak ada pihak yang menentukan judul dan masalah penelitian.
- b. Pedoman Wawancara. Pedoman wawancara atau panduan wawancara mendalam berupa daftar informasi yang harus di kumpulkan oleh peneliti melalui wawancara kepada sumber data.
- c. Alat Tulis. Alat tulis yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian adalah berupabuku, pulpen dan lainnya yang berfungsi sebagai media untuk mencatat hal-hal penting selama melakukan penelitian.

3.6 Teknis Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses sistematis untuk memperoleh informasi yang relevan dan dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2017), pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena hasil dari penelitian sangat bergantung pada data yang dikumpulkan. Sementara itu, menurut (Zahra & Amaliyah, 2023), pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, serta mengembangkan teori. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai

metode seperti observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, tergantung pada jenis dan tujuan penelitiannya.

Dalam penelitian kualitatif peneliti ingin pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participation observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data tersebut merupakan ciri khas dari penelitian kualitatif.

1. Observasi

Observasi dalam penelitian dapat diartikan sebagai pemusatan perhatian pada suatu objek melibatkan seluruh indera untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung. Menurut Sugiyono (2017), observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian di lapangan, baik dalam situasi alami maupun yang telah dirancang secara khusus. Observasi dilakukan untuk memperoleh data yang lebih objektif dan nyata mengenai perilaku, gejala, atau proses yang sedang berlangsung. Sehingga penelitian ini dilakukan di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli.

2. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data oleh peneliti untuk mendapatkan data secara lisan. Menurut Sugiyono (2017), wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden untuk memperoleh informasi yang mendalam. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tujuan penelitian dan kedalaman data yang diinginkan. Berikut adalah narasumber-narasumber yang akan diwawancarai peneliti, sebagai berikut :

- a. Pemilik toko yaitu suriyani Zebua yang menjadi sumber utama mencari data-data penelitian terkait proses distribusi

- b. Staf manajer distribusi yaitu Nindri Zebu dan Ramala Lase yang berwenang mengatur proses distribusi dan pengelolaan pemesanan pada toko mawar bakery Gunungsitoli.
- c. Karyawan supir yaitu Dariati Zega yang berwenang sebagai penanggung jawab pengantaran pesanan yang di pesan oleh konsumen kelokasi tujuan.
- d. Felis yaitu pelanggan toko sebagai peran penting dalam keberlangsungan dan perkembangan Toko Mawar Bakery Gunungsitoli. Sebagai pengguna akhir produk, kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi tolok ukur utama keberhasilan bisnis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk tertulis, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen dapat berupa data historis yang sangat penting dalam menunjang penelitian.

3.7 Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:320) bahwa “analisis data dapat kualitatif adalah proses mencari, Menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, temuan lapangan, sehingga dapat dimengerti oleh peneliti maupun orang lain”. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman yang dilakukan secara terus menerus hingga tuntas. Dalam sugiyono (2020) yang dikutip dalam safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023), analisis data adalah suatu proses bagaimana data diatur, mengorganisasikan apa yang ada ke dalam sebuah pola, kategori, dan suatu urutan dasar penelitian untuk menganalisis data secara keseluruhan baik berupa gambar, maupun teks. Teknik analisis data dimulai dengan mengamati data yang telah tersedia dari sumber berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan adalah untuk

menggambarkan fakta hasil penelitian sehingga menjadi data yang mudah dipahami dan diinterpretasikan.

Dalam sugiyono (2020) yang dikutip dalam safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023), Mengeumkakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenu. Model analisis interaktif dari Miles dan Huberman, secara Teknik terdiri dari 4 (Empat) hal utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data atau penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, seperti halnya pada bagian berikut ini :

1. *Data collection*/pengumpulan data

Pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya. Dalam hal ini peneliti menjelajahi secara umum untuk mendapatkan data yang lebih banyak terhadap obyek yang diteliti sehingga data didapatkan lebih banyak dan bervariasi. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan refleksi. Catatan deskriptif adalah catatan alami (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami). Catatan refleksi adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang semua yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Artinya data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci kemudian dianalisis data melalui reduksi data. Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal

pokok dan mengfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan, proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan dari awal sampai akhir penelitian. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, fokus dalam hal-hal yang penting, serta dicari temadan polanyasesuai dengan datayang dibutuhkan oleh peneliti. Redukasi data akan diberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data selanjutnya. Kemudian peneliti akan memusatkan perhatian, menggolongkan dan mengorganisasi data sehingga bisa ditarik interpretasi.

3. *Data Display* (Penyajian Data).

Penyajian data kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram. Dalam penelitian ini data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, kumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan serta pengambilan Tindakan, hal ini untuk memudahkan peneliti dalam mengembangkan data peneliti.

4. *Conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Penarikan kesimpulan awal sifatnya masih sementara dan akan mengalami perubahan bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat. Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai makna selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka di ambil kesimpulan akhir. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Temuan bisa berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesa atau teori.