

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Umar Sidiq dan Miftachul Choiri (2019, hlm. 5) adalah “penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian”.

Pada penelitian ini, kegiatan penelitian dilakukan menjadi beberapa tahap, yaitu:

1. Memilih masalah

Masalah pada penelitian ini adalah bagaimana rasa kepuasan pelanggan dengan terhadap pelayanan di Kopi Tuli yang menggunakan bahasa isyarat.

2. Mengumpulkan bahan yang relevan

Pada tahap ini peneliti mencari data-data yang relevan dengan masalah pokok penelitian.

3. Menentukan strategi dan pengembangan instrumen

Metode penelitian kualitatif tidak menuntut instrumen baku karena instrumen utamanya adalah peneliti sendiri. Pada penelitian ini instrumen dikembangkan dari lima elemen kebutuhan pelanggan, yaitu *expectation* yang merupakan ekspektasi atau harapan awal pelanggan ketika pertama kali mendengar Kopi Tuli, *performance* yaitu kinerja dari pelayan Kopi Tuli, *comparison* yaitu pembandingan antara café Kopi Tuli dengan café lainnya, *discrepancy* yaitu jaminan pelayanan di Kopi Tuli, dan yang terakhir *confirmation* atau *disconfirmation* yaitu rasa kepuasan pelanggan.

4. Mengumpulkan data

Teknik-teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan setelah melakukan perizinan dengan pihak Kopi Tuli, tepatnya tanggal 25 Januari 2020. Wawancara dilakukan dengan *owner* Kopi Tuli dan juga dengan pelayan-pelayan Kopi Tuli untuk mendapatkan informasi-informasi umum yang

dibutuhkan. Dalam melakukan proses wawancara, peneliti dibantu oleh pihak PLJ ((Pusat Layanan Juru Bahasa Isyarat) untuk memudahkan proses komunikasi dengan pihak Kopi Tuli yang merupakan kaum tunarungu. Pihak PLJ akan menerjemahkan dari bahasa oral ke dalam bahasa isyarat untuk pihak Kopi Tuli, dan sebaliknya dari bahasa isyarat menjadi bahasa oral untuk peneliti.

Dari hasil wawancara ini, peneliti dapat menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pihak Kopi Tuli mengatakan terdapat 50-100 pelanggan yang datang langsung ke Kopi Tuli, maka dari itu peneliti mengambil titik tengah dari jumlah tersebut, yaitu sebanyak 80 orang pelanggan lalu dimasukkan kedalam rumus slovin.

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi umum, seperti bagaimana proses pelayanan di Kopi Tuli. Kegiatan observasi dilakukan di awal ketika peneliti pertama kali mengunjungi Kopi Tuli.

c. Angket terbuka

Angket disebarakan kepada pelanggan dengar Kopi Tuli secara *online* melalui *googleform*. Peneliti menggunakan media sosial untuk menyebarkan kuesioner, selain itu salah satu *owner* Kopi Tuli juga membantu dalam menyebarkan kuesioner. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dalam penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk menentukan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Peneliti menetapkan kriteria dalam pengambilan sampel berdasarkan hasil di lapangan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelanggan dengar
- 2) Pelanggan yang datang ke Kopi Tuli secara langsung tidak melalui perantara aplikasi online
- 3) Pelanggan berusia antara 17-45 tahun.

Kriteria tersebut ditetapkan berdasarkan kebutuhan peneliti, agar sampel yang didapat sesuai dengan tujuan penelitian dan memberikan nilai yang representatif.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian keabsahan data berupa triangulasi sumber dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Sumber pada penelitian ini sebanyak 44 responden, didapat dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin.

Dari data yang didapat dari *owner* Kopi Tuli, pelanggan yang datang langsung ke tempat dalam sehari antara 50 sampai dengan 100 orang maka dari itu peneliti mengambil titik tengah sebesar 80 orang. Jumlah pelanggan yang telah ditentukan tersebut di masukkan kedalam rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

keterangan:

n = Jumlah sampel atau jumlah responden

N = Jumlah populasi

E = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Pada penelitian ini batas toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{80}{1+80(0,1)^2}$$

$$n = \frac{80}{1+80(0,01)}$$

$$n = \frac{80}{1,8} = 44,444, \text{ dibulatkan menjadi } 44 \text{ responden}$$

44 responden diberikan angket mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang menggunakan bahasa isyarat, setelahnya peneliti melakukan pengecekan terhadap respon dari ke 44 responden tersebut.

Data yang didapatkan selama penelitian diolah untuk menjawab fokus masalah dan menjelaskan temuan-temuan yang didapatkan dari lapangan, yang selanjutnya akan ditarik kesimpulan dari seluruh data

5. Mengolah data

Data yang telah terkumpul akan di olah untuk mendapatkan hasil dari masalah yang diteliti.

6. Melaporkan hasil penelitian

Tahap terakhir pada penelitian ini yaitu melaporkan hasil penelitian, yang telah di olah oleh peneliti. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apa yang terjadi di lapangan kepada orang-orang.

1.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kopi Tuli yang berlokasi di jalan Duren Tiga, Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan di Kopi Tuli di jalan Duren Tiga.

1.3 Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan angket terbuka yang ditunjang dengan dokumentasi. Arikunto (dalam Nugroho, 2018, hlm. 19) mengatakan bahwa kuesioner atau angket adalah “sekumpulan pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden terkait dengan pribadinya maupun hal-hal lain yang terkait dengan materi penelitian”.

1.4 Pengujian Keabsahan Data

Sugiyono (2014, hlm. 366) Uji keabsahan data terdiri dari uji *credibility* (validitas internal), pada aspek nilai kebenaran, pada penerapannya ditinjau dari *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (realibilitas) pada aspek konsistensi, dan *confirmatinality* (obyektifitas) pada aspek naturalis.

Pada penelitian kualitatif, tingkat keabsahan ditekankan pada data yang diperoleh. Maka kepercayaan data hasil penelitian dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sebuah penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan melalui beberapa pelanggan Kopi Tuli. Maka dari itu peneliti menggunakan pengujian keabsahan data berupa triangulasi sumber dengan menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

1.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Fakta-fakta yang didapatkan di dalam lapangan dikonstruksikan menjadi hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Langkah-langkah dalam menganalisis data penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Pada tahap ini, data yang telah didapat dipilah-pilah sesuai dengan yang relevan dengan inti permasalahan. Data yang sesuai akan disusun agar lebih sistematis.

2. Display data

Data diklasifikasikan sesuai dengan inti permasalahan dengan menggunakan grafik.

3. Verifikasi data

Menentukan makna data yang dikumpulkan dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian.