

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain dan Jenis Penelitian

3.1.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Fokus penelitian adalah menggali secara mendalam pengalaman konsumen terhadap pelayanan di Dapur Bunda Iseh.

Menurut (Fattah, 2023) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara *holistic* dan dengan cara deksripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

3.1.2 Jenis Penelitian

Kualitatif adalah memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena sosial sedangkan kuantitatif adalah menyediakan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam tentang pengalaman dan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dapur Bunda Iseh.

3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh Dapur Bunda Iseh kepada konsumennya, dianalisis berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) : Kebersihan, Kerapihan dan penampilan fasilitas serta peralatan.
2. *Reliability* (Keandalan) : kemampuan menyediakan layanan yang akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan) : pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati) : perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu konsumen.

3.2.2 Jadwal dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dapur Bunda Iseh yang berlokasi di Jl. Lembah Raya No.76, RT.03/RW.04, Tapos, Kec. Tapos, Kota Depok, Jawa Barat 16457. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2025 – Agustus 2025.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pengajuan Judul							
Peretujuan Judul dari dosen pembimbing							
Penyusunan Proposal							
Pengumpulan Proposal tahap 1							
Seminar Proposal							
Perbaikan Hasil Seminar Proposal							
Penelitian Bab 4 & 5							
Penyerahan <i>Working in progres 2</i>							

ong Skripsi dan Ujian Komprehensif								
rbaikan Skripsi								
rsetujuan dan Pengesahan Skripsi								

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori utama :

1. Data primer

- Wawancara : melakukan wawancara lebih dalam dengan beberapa konsumen untuk mendapatkan insight yang lebih mendalam.
- Observasi : mengamati langsung proses pelayanan di Dapur Bunda Iseh untuk menilai kualitas layanan.

2. Data Sekunder

- Review Online : menganalisis ulasan konsumen di platform seperti media sosial.
- Data Transaksi : menggunakan data penjualan atau frekuensi kunjungan konsumen untuk mengukur loyalitas dan kepuasan.
- Laporan Internal : jika memungkinkan, menggunakan laporan internal dari Dapur Bunda Iseh tentang keluhan atau feedback konsumen.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Menurut (Hardani, 2020). Dalam konteks ini, populasi adalah seluruh konsumen yang pernah menggunakan layanan Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok. Ini mencakup semua konsumen baik yang datang langsung ke lokasi maupun yang memesan secara

online.

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut (Hardani, 2020) Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili seluruh populasi. Karena sulit untuk mengumpulkan data dari seluruh populasi, sampel digunakan untuk membuat generalisasi tentang kepuasan konsumen.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama untuk tujuan penelitian tertentu. Data ini diperoleh langsung dari responden atau objek penelitian melalui berbagai metode seperti wawancara, kuesioner dan observasi. Untuk penelitian awal yaitu membuat kuesioner dengan menanyakan langsung kepada konsumen. Setelah mendapatkan data-data awal maka kuesioner dapat dibuat.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, bukan dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data ini biasanya telah dikumpulkan, diolah, dipublikasikan oleh pihak lain. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner. Responden yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan pada Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok.

Jenis pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*, sebab jenis sampling tersebut dapat mengemukakan berbagai macam kemungkinan untuk memilih objek-objek atau individu-individu yang akan dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel pertimbangan (*Judgement Sampling*) karena berdasarkan penilaian atau pertimbangan penulis. Jadi sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan bahwa sampel tersebut membantu dalam penelitian ini. Penulis menyebarkan sebanyak 30 lembar kuisisioner kepada 30 responden.

3.6 Teknik analisis data

Menurut (Firdaus dan Nugraha, 2024) Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan

uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dari tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Menurut (Anggito, 2018) langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data : yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menemukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
2. Reduksi data : yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung dan diteruskan pada waktu pengumpulan data dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokus wilayah penelitian.
3. Penyajian data : yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan : yaitu dalam pengumpulan data penulis harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.