

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, penelitian kualitatif akan digunakan untuk melakukan penelitian secara menyeluruh terhadap subjek. Peneliti menggunakan dirinya sendiri sebagai alat utama, dan temuan penelitian akan dijelaskan melalui data valid. (Jaya, 2020). sedangkan menurut (Hasan *et al.*, 2022) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk menemukan jawaban atas pertanyaan atau untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah sosial dan manusia. Maka bisa disimpulkan bahwa Penelitian kualitatif berbeda dari penelitian kuantitatif yang lebih berfokus pada deskripsi permukaan dengan pendekatan positivisme. Penelitian kualitatif dilakukan secara menyeluruh dengan peneliti sebagai instrumen utama, dan tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah sosial dan manusia.

Penelitian kualitatif melibatkan peneliti sendiri sebagai instrumen untuk menganalisis fenomena-fenomena sosial yang terjadi secara deskriptif tanpa melibatkan angka-angka deskriptif. Dalam pendekatan ini, peneliti harus berinteraksi langsung dengan data untuk memahami lebih dalam tentang fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena data yang akan diperoleh tidak dapat diolah menggunakan prosedur statistik, hasil temuan dari pendekatan ini akan bersifat deskriptif berupa uraian kata berdasarkan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan

memiliki keterampilan analisis yang kuat untuk menginterpretasikan data yang diperoleh. Dengan demikian, hasil penelitian kualitatif dapat memberikan gambaran yang lebih rinci dan mendalam tentang fenomena sosial yang diteliti, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang fenomena tersebut (Jaya, 2020).

3.2 Jenis dan Dasar Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilaksanakan untuk menentukan nilai dari berbagai variabel, baik satu variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan secara mandiri tanpa memeriksa hubungan atau perbandingan dengan variabel lain. Memberikan gambaran yang sistematis dan akurat tentang populasi atau wilayah tertentu adalah tujuan dari penelitian ini. (Jaya, 2020: 126). Penelitian ini dilakukan karena peneliti akan menggambarkan temuan dilapangan secara deskriptif tanpa ada manipulasi berdasarkan data yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan dasar penelitian Studi Kasus. Dasar studi kasus dilaksanakan dengan cara mengumpulkan berbagai informasi yang akan diolah menjadi sebuah data deskriptif, studi kasus dipilih karena pendalaman analisisnya pada sebuah kasus tertentu yang spesifik untuk menemukan kebenaran objektif yang sesungguhnya (Jaya, 2020: 120).

Peneliti akan menggunakan data yang diperoleh dan menganalisisnya secara sistematis, kemudian hasil dari data tersebut akan diuraikan secara deskriptif dan mendetail terkait fenomena pada suatu kasus yang spesifik dan relevan untuk mencapai tujuan penelitian yang dilakukan. Dalam proses analisis, peneliti akan mempertimbangkan berbagai faktor yang terkait dengan fenomena yang diteliti,

serta menggunakan berbagai teknik analisis data yang sesuai untuk memperoleh hasil yang akurat dan reliabel. Hasil analisis tersebut kemudian akan diuraikan secara rinci dan jelas, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan mendetail tentang fenomena yang diteliti, serta membantu mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Proses penelitian ini memakan waktu selama 5 (lima) bulan dengan proses pengumpulan data dengan dokumen yang diperoleh dari *Platform Google Maps* hingga 4 Juni 2024.

Penelitian ini akan dilakukan sesuai dengan judul penelitian studi yaitu di Sanubari Coffee Bar yang beralamatkan di Jalan Raya Tlogomas, kompleks Ruko Tlogomas Square Kav. 34, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Lokasi Sanubari Coffee Bar dipilih karena menyesuaikan dengan judul penelitian ini yaitu *Google Maps Reviews* sebagai *User Generated Content* dalam Membentuk *Brand Image* Kedai Kopi (Studi pada Sanubari Coffee Bar di Kota Malang) pemilihan lokasi ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih akurat karena kedai kopi ini cukup aktif di *Platform media online* sehingga dapat menyediakan data tidak langsung yang lebih relevan. Lokasi juga dipilih karena kemungkinan terjadinya kerjasama dan dukungan dari pemilik usaha Kedai Kopi Sanubari Coffee Bar.

3.4 Subjek Penelitian

Penelitian ini berfokus terhadap data primer yang merupakan ulasan dan unggahan dari konsumen Sanubari Coffee Bar di *Google Maps Review* sebagai sumber data dan untuk mempermudah peneliti memperoleh data, penelitian ini akan

menggunakan teknik purposive sampling dari populasi yang tersedia. Sampel dalam penelitian kualitatif merupakan sampel teoritis, bukan sampel statistik sehingga sumber data yang dipilih akan secara purposive dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Jaya, 2020: 143). adapun kriteria dari sumber data dari penelitian ini ialah:

- a. Ulasan *Google Maps Review* dari konsumen Sanubari Coffee Bar yang memuat konten UGC (foto, video, dan ulasan deskriptif).

3.5 Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan peneliti untuk menjadi sumber data penelitian adalah Data Sekunder, sumber data sekunder ini yaitu:

A. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, data primer ini didapat dari sumber yang berbentuk dokumen. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya seseorang, dan merupakan catatan tentang peristiwa yang telah terjadi. (Jaya 2020: 157).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini peneliti akan mengumpulkan data dari ulasan konsumen Sanubari Coffee Bar pada *Google Maps Review* yang di *Scrap* menggunakan aplikasi *Instant Data Scraper Google Chrome Extension* dari *Platform Google Maps* sebagai sumber data dengan teknik pengumpulan data dengan dokumen sebagai sumber data.

Dengan menggunakan metode *Scraping* melalui aplikasi *Instant Data Scraper Google Chrome Extension*, peneliti akan dapat mengumpulkan data ulasan konsumen secara efisien dan akurat dari *Google Maps Review*. Data-data ini akan

menjadi landasan utama dalam analisis yang akan dilakukan terkait dengan citra merek Sanubari Coffee Bar dan pengaruh UGC terhadap persepsi konsumen terhadap kedai kopi tersebut.

Dengan pendekatan pengumpulan data yang komprehensif ini, diharapkan penelitian ini akan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai dinamika ulasan konsumen dan bagaimana hal tersebut dapat memengaruhi citra merek sebuah usaha kuliner seperti Sanubari Coffee Bar.

3.6.1 Pengumpulan Data Dengan Dokumen

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data akan dilakukan melalui sumber dokumen yang mencakup data berupa ulasan deskriptif serta konten foto dan video yang diperoleh dari *Platform Google Maps*. Ulasan deskriptif yang terkumpul akan memberikan informasi menyeluruh mengenai persepsi, pengalaman, dan testimoni pengguna terhadap suatu tempat atau layanan, dalam hal ini Kedai Kopi Sanubari Coffee Bar.

Ulasan deskriptif ini akan menjadi sumber data yang berharga dalam mengeksplorasi berbagai aspek yang dapat memengaruhi citra merek dan pengalaman konsumen terhadap kedai kopi tersebut. Di sisi lain, konten foto dan video yang terkumpul akan memberikan visualisasi yang lebih spesifik dan mendalam mengenai suasana, produk, dan pengalaman yang ditawarkan oleh Sanubari Coffee Bar.

Dengan kombinasi data ulasan deskriptif, foto, dan video dari *Google Maps*, peneliti akan dapat memperoleh pemahaman yang lebih holistik dan komprehensif mengenai *Brand Image* dan persepsi konsumen terhadap Sanubari Coffee Bar.

Hasil penelitian akan menjadi kredibel atau akurat, dokumen juga dapat mempermudah peneliti mengolah data penelitiannya (Jaya 2020: 158).

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data yang diperoleh maka diperlukan analisis terhadap data sebelum disajikan. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mencakup mengorganisir data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit, sintesa, menyusun ke dalam pola, menentukan mana yang penting dan yang harus dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh orang lain dan diri sendiri. (Sugiyono, 2020: 131). Pada proses analisis penelitian ini peneliti akan menganalisis konten UGC dari konsumen tentang Sanubari Coffee Bar pada *Google Maps Review* sebelum disajikan dalam bentuk uraian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011: 246 - 247), kegiatan analisis terdiri dari tiga proses, masing-masing reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. berikut adalah penjelasan mengenai alur tersebut :

1. Reduksi Data

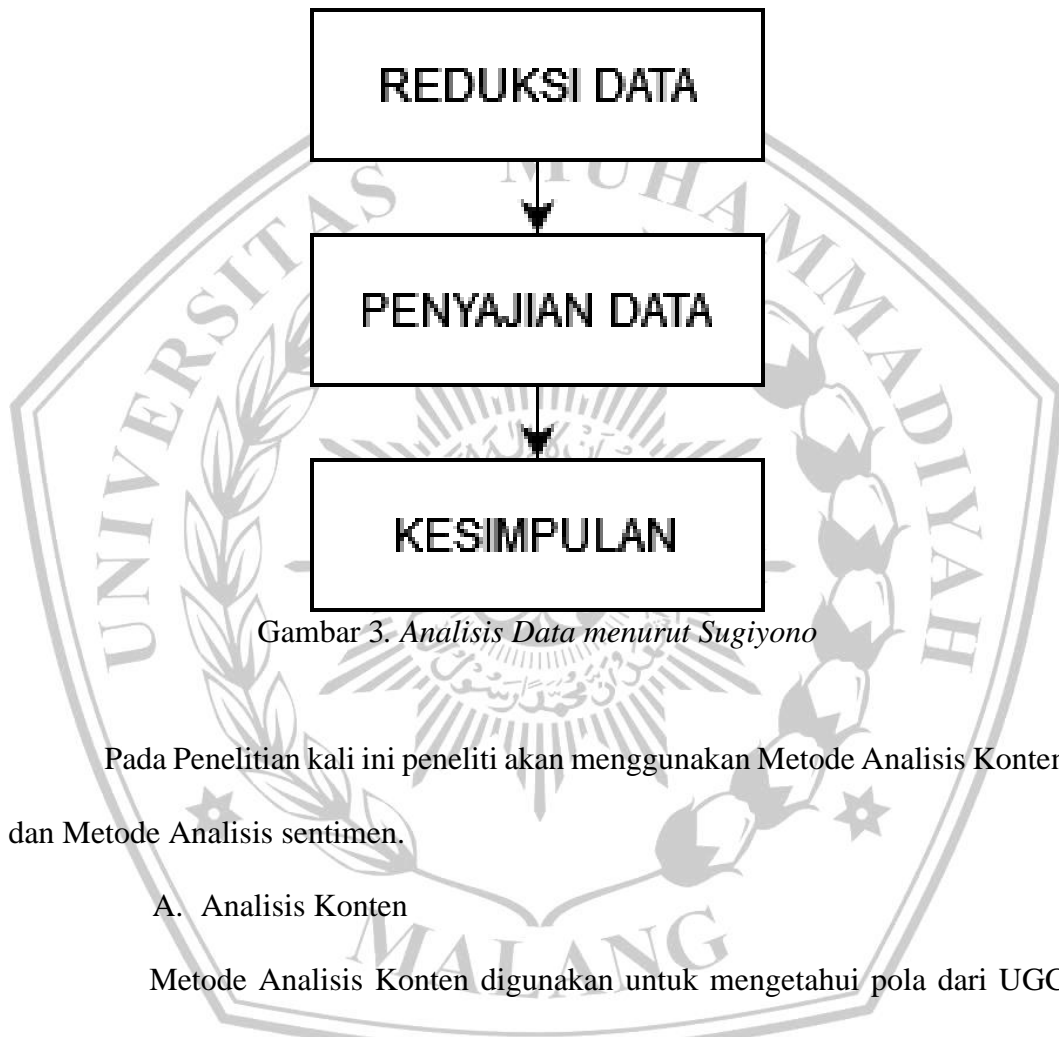
Jenis analisis yang dikenal sebagai reduksi data bekerja dengan memilah, memusatkan, menyederhanakan, dan memfokuskan data lapangan berdasarkan catatan yang dikumpulkan dari sumber data.

2. Penyajian Data

Peneliti dapat menyajikan data dalam berbagai format, seperti diagram, tabel, grafik, dan sebagainya. Dengan demikian, peneliti lainnya dapat membantu menyusun data menjadi lebih jelas dan mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti hanya dapat membuat kesimpulan sementara dan dapat menerima saran dari peneliti lainnya. Kesimpulan ini dapat berubah jika peneliti menemukan informasi baru di lapangan sehingga mereka dapat membuat kesimpulan akhir yang lebih meyakinkan.



Gambar 3. Analisis Data menurut Sugiyono

Pada Penelitian kali ini peneliti akan menggunakan Metode Analisis Konten dan Metode Analisis sentimen.

A. Analisis Konten

Metode Analisis Konten digunakan untuk mengetahui pola dari UGC yang dibuat oleh konsumen di *Google Maps Review* terhadap Sanubari Coffee Bar. Menurut Silverman (2011) Dalam analisis konten, kategori dibuat dan kemudian dihitung berapa banyak istilah yang muncul saat melakukan kategori dalam rangkaian kata atau cerita.

B. Analisis Isi Pesan

Metode Analisis Isi digunakan untuk mengidentifikasi indikator apa saja yang disebutkan pada ulasan di *Platform Google Maps* terhadap Kedai Kopi Sanubari Coffee Bar, Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui arah dari ulasan itu apakah positif atau negatif.

3.8 Uji Keabsahan Data

Proses yang sangat penting dalam penelitian adalah melakukan uji keabsahan data. guna menetapkan standar kebenaran data yang telah dikumpulkan. Tujuan dari proses uji ini adalah untuk menilai tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian. (Jaya, 2020: 173). Dalam pelaksanaan Uji Keabsahan Data, peneliti menggunakan teknik Uji Kredibilitas berbentuk Analisis Konten untuk mengukur validitas data yang telah terkumpul. Jaya (2020: 174) menjelaskan bahwa Uji kredibilitas membantu mengevaluasi kepercayaan data hasil penelitian, sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan diakui sebagai karya ilmiah yang dapat dipercaya. Analisis Konten digunakan untuk melihat konsistensi pola dari ulasan yang dimuat pada *Google Maps Review* tentang Sanubari Coffee Bar.

Dalam konteks penelitian, validitas data memegang peranan yang sangat penting untuk memastikan hasil penelitian yang akurat dan dapat dipercaya. Uji keabsahan data melalui Analisis Konten yang konsisten merupakan langkah krusial dalam menjamin kevalidan temuan penelitian. Dengan konsistensi dalam melihat pola dan menerapkan teknik analisis yang tepat, peneliti dapat mengevaluasi kebenaran data yang telah terkumpul, sehingga dapat mengurangi kemungkinan bias dan kesalahan yang mungkin muncul.

Selain itu, uji keabsahan data juga berperan dalam meningkatkan kredibilitas penelitian secara keseluruhan. Dengan melalui proses uji keabsahan data yang baik, temuan penelitian menjadi lebih dapat dipertanggungjawabkan dan diakui dalam dunia ilmiah. Dengan demikian, proses uji keabsahan data tidak hanya menjadi langkah penting, tetapi juga menjadi fondasi yang kokoh dalam membangun landasan penelitian yang berkualitas.

Dengan kesadaran akan pentingnya uji keabsahan data, peneliti dapat memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar representatif dan dapat diandalkan. Hal ini juga membantu menjaga integritas dan validitas penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian, proses uji keabsahan data menjadi pondasi yang kuat dalam memastikan kehandalan dan keakuratan hasil penelitian.

