

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena data penelitian ini berupa kata-kata atau kalimat hasil wawancara dengan informan penelitian. Menurut (Moleong, 2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, pandangan, motivasi, tindakan sehari-hari, secara holistik dan dengan metode deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa (naratif) pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sementara itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif berarti peneliti mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan. Dengan menggunakan metode deskriptif maka peneliti ingin menggali secara mendalam fakta-fakta mengenai kualitas pelayanan di *Lan hua Chinese Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di *Lan hua Chinese Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Restaurant tersebut terletak atau beralamat di Jalan Raden Panji Suroso Nomor 7 Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang Provinsi Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut ialah dikarenakan dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan di lapangan menunjukkan fakta kurang optimalnya kualitas pelayanan yang ada di *Lan hua Chinese Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Hal tersebut bisa dilihat dari kurangnya pelanggan dan sepi pengunjung dan juga dapat dilihat pada buku menu *restaurant* hanya memasang menu tanpa contoh foto dari makanan tersebut.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus atau titik yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan yang ada di *Lan Hua Chinese Restaurant*, Hotel Grand Mercure, dengan menggunakan indikator kualitas layanan sebagai tolak ukurnya seperti Fokus atau titik yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan seperti Bukti fisik kondisi *restaurant*, peralatan alat makan dan alat memasak, perhatian kebersihan *restaurant lan*

hua (tangibles), kemampuan waiter memberikan layanan yang menjanjikan (*reliability*), kemauan *waiter dan waitress* memberikan pelayanan yang baik dan cepat (*responsiveness*), kemampuan *waiter dan waitress* dapat di percaya pelanggan (*assurance*) dan kemampuan *waiter dan waitress* mengerti kebutuhan pelanggan secara individual (*emphaty*).

3.4 Subyek Penelitian

Subjek penelitian menurut (Suharsimi, 2016) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati. Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah informan kunci, yaitu Priyono sebagai Assisten Manajer *Lan Hua Chinese Restaurant*, informan ahli dalam analisis kualitas pelayanan yaitu Dian sebagai *waitress* dan konsumen dari *Lan Hua Chinese restaurant*.

Penelitian ini menggunakan informan kunci sebagai sumber data, yang diharapkan bisa memberi informasi mendalam tentang fokus penelitian. Pemilihan informan kunci menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan “teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan-pertimbangan yang dibuat oleh peneliti sendiri sesuai dengan tujuan penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti menetapkan beberapa pertimbangan atau kriteria yang digunakan untuk menentukan informan kunci penelitian ini, yaitu:

1. Informan adalah Asst.Manajer, waitress, dan pengunjung *Lan hua Chinese Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama.
2. Informan bersedia berpartisipasi dalam kegiatan wawancara dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan dan pertimbangan yang digunakan untuk memilih informan di atas, maka ditetapkan informan kunci penelitian ini yang merupakan sumber internal dan eksternal dari Hotel Grand Mercure, sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Daftar Informan Kunci Penelitian

No	Nama	Keterangan
1	Priyono	<i>Asst.Manajer Lanhua</i>
2	Dian	<i>Waiter</i>
3	Inez	Pengunjung
4	Tiffany	Pengunjung

3.4.1 Gambaran Informan

1. Priyono

Priyono, seorang profesional berbakat yang menduduki posisi Asisten Manager di Lanhua Chinese Restaurant, menjadi tulang punggung dalam menjaga keberlanjutan operasional restoran. Dengan latar belakang pengalaman manajerial yang kuat dan dedikasi yang tinggi, Priyono memainkan peran penting dalam memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. Dian

Sebagai seorang waitress yang terampil, Dian memiliki pengetahuan menyeluruh tentang menu, memungkinkannya memberikan rekomendasi yang sesuai dengan selera pelanggan. Keterampilan komunikasinya yang baik membuat setiap interaksi dengan pelanggan berjalan dengan lancar dan menyenangkan.

3. Inez

Merupakan pengunjung *Lan Hua Chinese Restaurant* yang berasal dari Kota Malang. Inez merupakan pengunjung tetap yang sering mengunjungi *Lan Hua Chinese Restaurant*.

4. Tiffany

Merupakan pengunjung *Lan Hua Chinese Restaurant* yang berasal dari Kota Jakarta. Tiffany merupakan tamu dari Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang sedang berlibur di Kota Malang. Tiffany memiliki ketertarikan terhadap hidangan khas Tiongkok, sehingga ia memilih Lan Hua sebagai destinasi kuliner untuk memanjakan selera makannya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat, maka dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan. Selanjutnya dijelaskan oleh (Sugiyono, 2009) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

3.5.1 Observasi

Observasi menurut (Kusuma, 1987) adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat atau mengamati secara langsung keadaan di lapangan yaitu proses pelayanan di *Lan hua Chinese Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dalam observasi langsung pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati “mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan” selesai.

Dengan demikian, maka peneliti dapat mengamati kualitas pelayanan yang terjadi di *Lan hua Chinese Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama ditinjau dari 5 (lima) dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan yang diamati, yaitu “bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).”

3.5.2 Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di *Lan hua Chinese Restaurant* Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan yang memuat pokok permasalahan yang diteliti secara tertulis. Namun disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi (Sulistyo, 2006).

3.5.3 Dokumentasi

Dokumen menurut (Sugiyono, 2009) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data. Metode dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah, sehingga bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *Lan hua Chinese Restaurant Grand Mercure Malang Mirama*.

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan mendalami terlebih dahulu hal-hal rinci dan spesifik untuk kemudian diambil kesimpulan secara general. Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data Model (Hardani, 2020) yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Analisis data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara kontinyu (terus-menerus) sejak peneliti menggali data sampai pada tahap akhir penelitian, menggunakan pola berpikir induktif, analisis siklus, mencari pola atau model, mengembangkan atau menemukan teori (tidak menguji hipotesis).

3.6.1 Reduksi Data

Menurut (Miles dan Huberman, 2008) mereduksi data berarti peneliti merangkum, memilih poin-poin yang penting, memfokuskan pada objek-objek penelitian, dan menemukan temanya, sehingga dapat memberikan ilustrasi atau deskripsi yang jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data selanjutnya.

Berkaitan dengan proses reduksi data, peneliti secara teliti memilih-milih data hasil wawancara sehingga sesuai dengan objek-objek yang diteliti, karena tidak semua pertanyaan dalam wawancara berkaitan dengan fokus penelitian, namun beberapa pertanyaan dalam wawancara hanya berfungsi sebagai pelengkap untuk memperoleh

informasi mengenai fokus penelitian yang menjadi data primer. Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mereduksi data adalah terlebih dahulu peneliti mencatat seluruh hasil wawancara yang diperoleh dari informan kunci. Selanjutnya, peneliti mengelompokkan data sesuai dengan objek-objek yang diteliti, yang terdiri dari kelompok data kualitas pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik.

3.6.2 Penyajian Data

Teknik penyajian data penelitian kualitatif adalah dengan membuat penjelasan-penjelasan singkat (*short description*). Hal ini sejalan dengan pendapat Miles dan Huberman yang menyatakan “teknik yang digunakan untuk menyajikan data penelitian kualitatif adalah dengan membuat narasi sehingga memudahkan pembaca memahami hasil penelitian sesuai dengan masalah yang dikaji.”

Uraian di atas menjelaskan bahwa dalam menyajikan data, peneliti mencatat seluruh data yang diperoleh agar memudahkan dalam analisis data selanjutnya. Berkaitan dengan hal tersebut maka langkah-langkah penyajian data yang peneliti tempuh adalah terlebih dahulu peneliti menguraikan data secara runtut sesuai dengan kelompok data. Setiap penyajian data, peneliti berusaha menguraikan data sedetail mungkin sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Selanjutnya, peneliti mengecek lagi data-data yang telah disajikan untuk menghindari jika ada data yang belum diuraikan.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman(, tahap akhir dari analisis data penelitian kualitatif ialah melakukan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah yang ditempuh ialah terlebih dahulu peneliti membaca ulang untuk mengidentifikasi dan mencermati data-data yang telah disajikan. Selanjutnya, peneliti merangkum inti dari data-data yang disajikan berdasarkan kelompok datanya.

Tahap akhir, peneliti merumuskan kesimpulan penelitian berdasarkan kelompok data yang telah dianalisis dan disajikan, yang meliputi kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik. Selain itu, peneliti mengecek kembali rumusan kesimpulan penelitian dengan tujuan untuk menghindari kesimpulan-kesimpulan yang tidak perlu. Dalam hal ini, peneliti mendiskusikannya dengan dosen pembimbing agar diperoleh masukan-masukan yang dapat membantu memperbaiki kekurangan pada tahap penarikan kesimpulan ini.