

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Koberbar Mie Setan Malang, lokasi berada di Jl. Bromo No. 1, peneliti memilih Koberbar Mie Setan karena kuliner ini menawarkan rasa pedas (level) dalam menciptakan pengalaman unik terhadap pelanggan dan juga menawarkan berbagai macam minuman yang mempunyai rasa dan nama yang unik. Tetapi sekarang sudah banyak kuliner baru yang muncul dan menawarkan keunggulan yang sama, sehingga bagaimana Koberbar Mie Setan Malang harus menciptakan loyalitas pelanggan dengan menciptakan pengalaman pelanggan agar rumah makan ini tetap bertahan.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif, karena peneliti ini menghasilkan data yang berupa deskriptif, yaitu catatan lapangan, tindakan responden serta dokumentasi yang terjadi di lapangan (Prastowo, 2011: 43)

Deskriptif kualitatif adalah di mana sesungguhnya tipe penelitian kualitatif itu belum”benar-benar” kualitatif, dikatakan belum benar-benar kualitatif karena kendati mengandalkan analisis-analisis kualitatif yang akurat dan andal (Bugin, 2007:23).

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif terhadap implementasi strategi *experiential marketing* dalam menciptakan loyalitas pelanggan Koberbar Mie Setan Malang yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi strategi *experiential marketing* dalam menciptakan loyalitas pelanggan .

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya (Tanzeh, 2009: 15-16) . Maksudnya adalah terutama untuk mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu didalam memperkuat teori-teori lama atau di dalam kerangka menyusun teori-teori baru.

3.3 Data dan Jenis data

Data merupakan unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat di analisis dan revalen dengan problem tertentu (Tanzeh, 2009: 53-54). Data haruslah merupakan keterkaitan antara informasi dalam arti bahwa data harus mengungkapkkan kaitan antar sumber informasi dan bentuk simbolik asli pada satu sisi. Disisi lain data harus sesuai dengan teori dan pengetahuan.

Jadi yang dimaksud data dalam penelitian ini adalah semua fakta yang terjadi di lapangan yang memiliki hubungan dengan implementasi strategi *experiential marketing* dalam menciptakan loyalitas pelanggan Rumah Makan Koberbar Mie Setan Malang. Sedangkan jenis dan sumber data penelitian adalah:

3.3.1 Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyek yang akan diteliti, baik langsung datang ke obyek atau melalui observasi langsung atau wawancara kepada pengambil keputusan (manajer), *supervisor* dan pelanggan.

3.3.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan dari terbitan, laporan atau lembaga. Dalam hal ini peneliti mendapatkan informasi mengenai sejarah berdirinya Koberbar Mie Setan dari observasi sebelumnya dan sudah mendapatkan izin dari pihak terkait.

3.4 Teknik Pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti berusaha memperoleh data yang valid dan bisa dipertanggung-jawabkan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

3.4.1 Intervie (wawancara)

Wawancara secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bugin, 2007:108).

Dalam teknik ini peneliti akan melakuakn wawancara dengan beberapa sumber di antaranya: manajer selaku pengambil keputusan

Koberbar Mie Setan Malang, *supervisor* yang terlibat mengambil keputusan memilih strategi dalam menciptakan loyalitas pelanggan Koberbar Mie Syetan Malang dan juga beberapa pelanggan untuk membuktikan kebenaran dari informasi yang didapat di rumah makan.

Wawancara manajer dilakukan pada Hari Senin 8 Desember 2013 pukul 18.45 oleh Bapak Gemmi selaku manajer Koberbar Mie Setan Malang, wawancara telah berlangsung di Kober Mie Setan Malang, hal yang ditanyakan seputar sejarahnya berdirinya rumah makan, struktur organisasi, lokasi, produk, bagaimana implementasi elemen-elemen sebagai strategi *experiential marketing* dan juga implikasi dalam keberlangsungan rumah makan.

Kemudian wawancara kepada *supervisor*, oleh Bapak Mario pada Hari Selasa 9 Desember pukul 17.11 bertempat di Koberbar Mie Setan Malang, pertanyaan yang diajukan mengenai implementasi elemen-elemen strategi *experiential marketing* dan juga aplikasi dalam keberlangsungan koberbar. Wawancara kepada *supervisor* 2 oleh Bapak Aria pada Hari Selasa 9 Desember pukul 17.57 di Koberbar Mie Setan Malang, pertanyaan yang diajukan mengenai implementasi elemen-elemen strategi *experiential marketing* dan juga aplikasi dalam keberlangsungan Koberbar.

Wawancara kepada pelanggan 1 oleh Lailatur Rahmatin, mahasiswi Universitas Islam Negeri Malang pada tanggal 9 Desember

2013 pukul 16.26 bertempat di Jl. Kertosariro 4b, pelanggan ini sudah 7x lebih berkunjung ke Koberbar Mie Setan Malang. pertanyaan yang di ajukan seputar implementasi elemen-elemen strategi *experiental marketing*.

Wawancara pelanggan 2 oleh Faizal Ade R.A, mahasiswa Universitas Brawijaya pada tanggal 10 Desember pukul 17.25 bertempat di Jl. Sumber Sari gang 1 C No. 69, pelanggan ini sudah 5x lebih berkunjung ke Koberbar Mie Setan Malang. pertanyaan yang di ajukan seputar implementasi elemen-elemen strategi *experiental marketing*.

3.4.2 Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian (Prastowo, 2011: 220).

Observasi adalah cara untuk menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran.

Dalam melaksanakan observasi dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Observasi langsung, adalah pengamatan yang dilakukan tanpa perantara terhadap objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti hanya mengamati kegiatan rumah makan tanpa harus ikut serta langsung.

Observasi ini dilakukan selama 7 hari, Tanggal 4,5,6,9,11,12 dan 14 Desember. Peneliti melakukan pengamatan kegiatan Koberbar Mie Setan Malang. Setiap harinya peneliti melakukan pengamatan dengan jam yang berbeda agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

2. Observasi partisipatif, adalah pengamatan yang dilakukan dengan cara ikut ambil bagian atau melibatkan diri dalam suatu objek yang diteliti. Peneliti akan melakukan aktifitas langsung sebagai pelanggan yang datang ke rumah makan dan ikut mengkonsumsi produknya. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi partisipatif selama 3 hari, yaitu tanggal 7,8 dan 13 Desember, awalnya peneliti melakukan pengamatan kegiatan, kemudian ikut memesan menu yang ditawarkan.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti: monografi, catatan-catatan serta buku-buku peraturan yang ada (tanzeh, 2009: 66)

Metode ini peneliti gunakan untuk mendapatkan informasi tambahan yang bisa mendukung dan menguatkan informasi yang telah diperoleh peneliti, baik melalui observasi, wawancara, maupun catatan lapangan yang telah diperlukan.

3.5 Model dan analisis data

Analisis data kualitatif ada tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3.5.1 Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan selama penelitian berlangsung, setelah peneliti di lapangan, sampai laporan tersusun.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan final dapat diambil dan divertifikasi.

1.5.3 Penyajian data

Penyajian data merupakan alur kedua dalam kegiatan analisis data. Penyajian data disini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Ada beberapa jenis penyajian data dalam penelitian kualitatif diantaranya matriks, grafik, jaringan, bagan.

Akan tetapi dalam penelitian ini penyajian data utama akan disajikan dengan teks yang bersifat naratif akan tetapi juga tetap

menggunakan jenis penyajian data yang lainya sesuai dengan kebutuhan penyajian akan data yang didapat disajikan dengan baik.

1.5.4 Verifikasi atau kesimpulan

Setelah melakukan pemaparan data selanjutnya dapat dilakukan penarikan kesimpulan dari data-data yang telah dipaparkan. Kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari pemaknaan data yang dipaparkan belum tentu bisa menjadi kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan untuk itu diperlukan pengujian kebenaran, kekuatan dan kecocokanya agar kemudian dapat menjadi kesimpulan yang jelas kebenarannya dan data kegunaanya.