

BAB IV

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah-langkah sistematis yang diambil untuk mencapai tujuan penelitian dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dapat dibagi menjadi beberapa tahap sebagai berikut:

4.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi yang ada terkait strategi pemasaran dan optimalisasi operasional guna meningkatkan kepuasan pelanggan Kantin Gita Pawestri.

4.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pihak yang memiliki peran atau keterlibatan dalam aktivitas operasional dan strategis kantin, seperti Divisi Perencanaan Strategis Perusahaan, Pengurus Kantin, Divisi Matra (Kawasan), dan Divisi Teknologi. Visualisasi menggunakan lingkaran dengan warna berbeda tersebut memperjelas klasifikasi berdasarkan peran masing-masing divisi. Pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden yang dianggap memiliki informasi relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian (Creswell, 2014). Pendekatan ini relevan untuk menjangkau responden

yang benar-benar pernah menggunakan layanan kantin dan dapat memberikan penilaian objektif.

Gambar 4.1. Populasi dan Sampel



Ukuran lingkaran yang bervariasi menunjukkan tingkat keterlibatan atau pengaruh dari masing-masing individu atau kelompok dalam konteks pengelolaan kantin. Dari populasi tersebut, ditarik sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan pengetahuan, pengalaman, atau peran strategis mereka dalam proses perbaikan fasilitas dan pemasaran kantin.

Sampel yang dipilih diharapkan dapat memberikan data yang relevan dan mendalam karena mereka adalah pihak-pihak yang memahami kondisi nyata, kebutuhan pelanggan, serta potensi pengembangan layanan kantin. Teknik

purposive sampling ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa metode ini efektif digunakan ketika peneliti menginginkan informan yang benar-benar memahami konteks permasalahan. Selain itu, pendekatan ini juga didukung oleh Creswell (2014), yang menyebutkan bahwa dalam penelitian dengan pendekatan studi kasus atau evaluatif, pemilihan informan kunci dari *stakeholder* utama sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Dengan demikian, visualisasi ini memperkuat validitas strategi pengambilan sampel dalam penelitian dan mendukung keakuratan data dalam menganalisis strategi optimalisasi fasilitas dan pemasaran kantin.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

- a. Observasi: Mengamati langsung kondisi fasilitas, layanan, dan operasional Kantin Gita Pawestri.
- b. Wawancara: Dilakukan terhadap pengelola kantin untuk memahami persepsi dan pengalaman mereka terkait layanan dan strategi pemasaran.
- c. Kuesioner: Digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif mengenai kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang memengaruhi pemasaran kantin.
- d. Studi Dokumentasi: Mengumpulkan data sekunder dari laporan internal, literatur akademik, dan referensi terkait pemasaran kantin.

4.4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif informan. Fokus utama analisis adalah untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna dari strategi optimalisasi fasilitas dan pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di Kantin Gita Pawestri. Untuk mendukung proses analisis yang sistematis dan akurat, penelitian ini memanfaatkan software NVivo yang berfungsi dalam membantu proses pengkodean, klasifikasi tema, hingga visualisasi data.

4.4.1. Transkripsi dan Manajemen Data

Tahapan awal dalam analisis data dimulai dengan proses transkripsi hasil wawancara secara verbatim, yaitu menuliskan ulang seluruh percakapan informan secara lengkap sesuai rekaman, tanpa mengubah susunan bahasa dan maknanya. Proses ini penting untuk menjaga keaslian informasi dan memudahkan identifikasi tema dalam analisis lanjutan. Setelah proses transkripsi selesai, seluruh dokumen wawancara, hasil observasi lapangan, dan dokumentasi visual dimasukkan ke dalam NVivo sebagai *source files*. Setiap data diklasifikasikan berdasarkan jenis sumber (wawancara, observasi, dokumentasi) dan kategori informan (divisi perencanaan, pengurus kantin, divisi kawasan, dan divisi teknologi) agar dapat dianalisis secara terstruktur.

4.4.2. Proses Coding

Langkah berikutnya adalah melakukan proses *coding*, yaitu memberikan label atau kategori terhadap potongan-potongan data yang dianggap relevan. Peneliti menerapkan metode open *coding* secara induktif, yaitu membiarkan tema dan kategori muncul secara alami dari data, tanpa dipaksakan dari teori awal. Kode yang terbentuk misalnya mencakup topik-topik seperti: kenyamanan fasilitas, kualitas layanan, ketersediaan menu, harga makanan, interaksi pelanggan, digitalisasi layanan, serta promosi. Proses ini merupakan dasar dalam pembentukan tema-tema utama yang nantinya akan dianalisis lebih dalam.

4.4.3. Analisis Frekuensi Kata (*Word Frequency Analysis*)

Setelah proses *coding* selesai, dilakukan analisis frekuensi kata untuk mengetahui kata-kata atau istilah yang paling sering muncul dalam wawancara. Analisis ini berguna untuk mengidentifikasi isu-isu dominan yang dianggap penting oleh para informan. Misalnya, kata seperti “nyaman”, “akses”, “layanan”, dan “aplikasi” sering muncul dan menandakan perhatian terhadap fasilitas dan teknologi. Fitur ini membantu peneliti dalam menyusun prioritas tema yang akan dijadikan fokus utama dalam pembahasan hasil.

4.4.4. Klasifikasi Kasus dan Analisis Atribut

Pada tahap ini, dilakukan *case classification dan attribute analysis*, yaitu mengelompokkan data berdasarkan atribut informan, seperti jabatan, divisi, serta fungsi dalam organisasi. Hal ini memungkinkan perbandingan antara kategori informan yang berbeda. Sebagai contoh, perbandingan antara tanggapan divisi perencanaan dengan pengurus kantin dapat memperlihatkan kesenjangan persepsi

mengenai efektivitas fasilitas atau sistem layanan. Analisis ini memperkuat kedalaman hasil penelitian dengan melihat data dari berbagai sudut pandang.

4.4.5. Visualisasi Tematik (*Mind Mapping*)

Untuk menggambarkan keterkaitan antar tema yang telah dikodekan, peneliti menggunakan fitur mind map pada NVivo. Visualisasi ini menyusun tema-tema utama dan subtema dalam bentuk peta konsep yang memudahkan pemahaman struktur hubungan antara variabel. Sebagai contoh, tema besar seperti “Kepuasan Pelanggan” dapat terhubung dengan subtema seperti “Pelayanan”, “Harga”, “Fasilitas”, dan “Inovasi Menu”. Teknik ini sangat membantu dalam penyusunan narasi hasil penelitian agar lebih sistematis dan menyeluruh.

4.4.6. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dari tema-tema yang telah dianalisis, kemudian dilakukan verifikasi untuk memastikan konsistensi dan validitasnya. Verifikasi dilakukan dengan metode triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari berbagai kategori informan untuk menghindari bias. Selain itu, peneliti juga melakukan pembacaan ulang data dan revisi kode jika diperlukan. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya mendeskripsikan kondisi di lapangan, tetapi juga menjelaskan bagaimana dan mengapa strategi optimalisasi fasilitas dan pemasaran berdampak pada kepuasan pelanggan secara nyata.

4.5. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantin Gita Pawestri, PT PAL Indonesia. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan tujuan penelitian, yaitu mengoptimalkan fasilitas

dan pemasaran kantin guna meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan mulai Maret 2025 hingga Juli 2025

Tabel 4.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun 2025																			
	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pra Riset																				
Penyusunan Proposal																				
Seminar																				
Pengumpulan Data																				
Pengolahan Data																				
Analisis Data																				
Penyusunan Tesis																				
Sidang Tesis																				

4.6. Penyajian Data

Hasil analisis data akan disajikan dalam bentuk naratif deskriptif, tabel, serta diagram yang menggambarkan hubungan antara faktor pemasaran dan kepuasan pelanggan. Penyajian data dilakukan secara sistematis agar memudahkan pemahaman mengenai kondisi aktual dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan daya saing kantin.

4.7. Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan akan disusun untuk merangkum temuan utama terkait optimalisasi fasilitas dan pemasaran Kantin Gita Pawestri. Rekomendasi strategis akan diberikan sebagai solusi untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan. Rekomendasi ini akan difokuskan pada peningkatan layanan, inovasi menu, strategi promosi, dan efisiensi operasional guna memastikan keberlanjutan dan perkembangan kantin di masa mendatang.

