

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena mengenai penataan fasilitas toko dan tata letak produk dalam meningkatkan minat beli konsumen di Alfamart Kadudampit. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta makna yang dirasakan langsung oleh konsumen terhadap kondisi lingkungan fisik toko.

Menurut John W. Creswell dan J. David Creswell, penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial atau fenomena manusia melalui proses interpretasi data secara mendalam. Pendekatan ini menekankan pemahaman terhadap realitas sosial berdasarkan sudut pandang partisipan atau informan penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan kondisi fasilitas toko, tata letak produk, serta pengalaman konsumen selama berbelanja di Alfamart Kadudampit secara sistematis dan faktual. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau pengukuran statistik, melainkan pada pengungkapan makna, persepsi, dan pengalaman konsumen terhadap lingkungan toko.

Pemilihan pendekatan kualitatif dinilai relevan karena penelitian ini berusaha memahami bagaimana fasilitas toko dan tata letak produk dimaknai oleh konsumen dalam membentuk minat beli. Selain itu, pendekatan ini mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai interaksi antara lingkungan fisik toko dengan perilaku konsumen dalam konteks ritel modern.

3.2 Lokasi, Waktu, dan Subjek Penelitian (Informan)

Penelitian ini dilaksanakan di Alfamart Kadudampit yang berada di Kecamatan Kadudampit, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. Lokasi penelitian dipilih karena Alfamart Kadudampit merupakan salah satu gerai ritel modern yang berada di jalur wisata dan memiliki tingkat aktivitas konsumen yang cukup tinggi, baik dari masyarakat lokal maupun wisatawan.

Secara geografis, wilayah Kadudampit merupakan kawasan penyangga wisata yang memiliki mobilitas masyarakat cukup aktif, terutama pada akhir pekan dan hari libur. Dari sisi sosial dan budaya, masyarakat Kadudampit memiliki karakteristik konsumsi yang mulai beralih dari pola belanja tradisional menuju ritel modern karena faktor kenyamanan, kemudahan akses, dan efisiensi waktu.

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan berikut:

1. Terdapat fenomena terkait fasilitas toko dan tata letak produk yang memengaruhi kenyamanan konsumen.
2. Alfamart Kadudampit berada di wilayah sub-urban yang memiliki karakteristik konsumen berbeda dibandingkan wilayah perkotaan.
3. Lokasi penelitian berada di jalur wisata sehingga memiliki dinamika konsumen yang beragam.
4. Belum banyak penelitian kualitatif yang membahas fasilitas toko dan tata letak produk pada minimarket di wilayah Kadudampit.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah informan yang dianggap memahami dan memiliki pengalaman langsung terkait fasilitas toko, tata letak produk, dan minat beli konsumen di Alfamart Kadudampit. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Tahap Kegiatan	Feb 2026	Mar 2026	April 2026	Mei 2026	Juni 2026	Juli 2026	Agustus 2026
1	Penentuan topik (Riset dan seminar manajemen pemasaran)	✓						

2	Observasi awal dan penentuan judul penelitian		✓					
3	Penyusunan laporan proposal BAB I-BAB III		✓	✓				
4	Pengumpulan pemberkasan persyaratan sidang				✓			
5	Pelaksanaan sidang proposal				✓			
6	Revisi dan ACC Proposal				✓	✓		
7	Penyusunan Skripsi BAB IV dan V					✓	✓	
8	Wawancara dengan informan						✓	
9	Pengumpulan pemberkasan sidang Skripsi						✓	✓
10	Sidang Skripsi							✓

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Informan penelitian terdiri dari:

1. Kepala Toko (*Store Manager*)
2. Karyawan Alfamart
3. Konsumen Alfamart Kadudampit

Karakteristik informan penelitian meliputi:

- Usia 17–50 tahun
- Laki-laki dan perempuan
- Pernah berbelanja di Alfamart Kadudampit minimal dua kali
- Memiliki pengalaman langsung terhadap kondisi fasilitas dan tata letak toko

Jumlah informan ditentukan berdasarkan kebutuhan data hingga mencapai titik jenuh (*data saturation*), yaitu ketika data yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik ini dilakukan secara berkelanjutan dan simultan dengan teknik

utama meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam (*in depth interview*), dokumentasi, serta triangulasi atau gabungan dari berbagai teknik tersebut.

3.3.1 Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati kondisi fasilitas toko, tata letak produk, aktivitas konsumen, dan suasana toko secara nyata. Observasi dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh data faktual mengenai kondisi lingkungan fisik toko.

3.3.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur. Teknik ini digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan informan mengenai fasilitas toko, tata letak produk, serta minat beli konsumen di Alfamart Kadudampit.

Wawancara dilakukan dengan teknik *active listening* agar peneliti dapat memahami jawaban informan secara lebih mendalam dan memperoleh informasi yang kaya sesuai fokus penelitian.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa:

1. Foto kondisi toko
2. Foto tata letak produk
3. Catatan lapangan
4. Dokumen pendukung lainnya

Untuk memastikan validitas data, peneliti melakukan triangulasi data melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2023), dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian yang paling utama adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*). Hal ini dikarenakan peneliti memiliki kemampuan untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, serta melakukan analisis dan menafsirkan data hingga membuat

kesimpulan. Meskipun peneliti dapat menggunakan instrumen pembantu seperti panduan wawancara atau kamera, peran peneliti tetap tidak tergantikan karena hanya manusia yang memiliki fleksibilitas untuk menyesuaikan diri dengan situasi lapangan yang kompleks serta mampu menangkap makna di balik interaksi sosial yang diamati secara langsung.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri (*human instrument*). Peneliti berperan secara langsung dalam proses observasi, wawancara, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan.

Instrumen pendukung penelitian terdiri dari:

- Pedoman wawancara
- Lembar observasi
- Dokumentasi
- Buku catatan
- Alat perekam
- Telepon genggam
- Laptop

Instrumen penelitian dirancang untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fasilitas toko, tata letak produk, dan minat beli konsumen di Alfamart Kadudampit.

3.4.1 Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yang disusun berdasarkan jenis informan penelitian. Pedoman wawancara digunakan untuk membantu peneliti memperoleh data yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian.

A. INFORMAN I: KEPALA TOKO (*STORE MANAGER*)

Tujuan wawancara

Menggali informasi mengenai kebijakan, pengelolaan, dan strategi penataan fasilitas toko serta tata letak produk dalam menciptakan kenyamanan konsumen dan mendukung aktivitas penjualan.

Identitas Informan

- Nama :
- Jabatan :
- Lama Bekerja :

Tanggal Wawancara :

Tema 1. Pengelolaan Fasilitas Toko

1. Bagaimana kondisi fasilitas yang tersedia di Alfamart Kadudampit saat ini?
2. Fasilitas apa saja yang menjadi perhatian utama dalam operasional toko?
3. Bagaimana upaya pihak toko dalam menjaga kualitas dan kenyamanan fasilitas yang tersedia?
4. Bagaimana proses evaluasi terhadap fasilitas toko dilakukan?
5. Apakah terdapat standar tertentu yang digunakan dalam pengelolaan fasilitas toko?

Pertanyaan Pendalaman (*Probing*)

- Bisa dijelaskan lebih rinci?
- Mengapa hal tersebut menjadi prioritas?
- Bagaimana pelaksanaannya di lapangan?

Tema 2. Pengelolaan Tata Letak Produk

1. Bagaimana proses penentuan tata letak produk di dalam toko?
2. Apa pertimbangan dalam menempatkan produk pada rak atau area tertentu?
3. Bagaimana penempatan produk promosi dilakukan?
4. Apakah tata letak produk pernah mengalami perubahan? Mengapa?
5. Bagaimana evaluasi terhadap efektivitas tata letak produk dilakukan?

Pertanyaan Pendalaman (*Probing*)

- Siapa yang menentukan tata letak tersebut?
- Apa tujuan dari penempatan tersebut?
- Bagaimana respons konsumen terhadap tata letak yang ada?

Tema 3. Persepsi Terhadap Kenyamanan Konsumen

1. Menurut Bapak/Ibu, faktor apa yang paling memengaruhi kenyamanan konsumen saat berbelanja?
2. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap fasilitas toko yang tersedia?
3. Keluhan apa yang paling sering disampaikan konsumen?
4. Bagaimana pihak toko merespons keluhan tersebut?
5. Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen?

Tema 4. Penataan Toko dan Minat Beli Konsumen

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hubungan antara fasilitas toko dengan perilaku konsumen saat berbelanja?
2. Apakah tata letak produk dapat memengaruhi perhatian konsumen terhadap suatu produk?
3. Bagaimana fasilitas toko dan tata letak produk dapat mendukung peningkatan pembelian konsumen?
4. Apakah terdapat pengalaman atau temuan yang menunjukkan bahwa kenyamanan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian?

B. INFORMAN II: KARYAWAN ALFAMART KADUDAMPIT

Tujuan wawancara

Menggali pengalaman dan pengamatan karyawan mengenai kondisi fasilitas toko, tata letak produk, serta respons konsumen saat berbelanja.

Identitas Informan

- Nama :
- Jabatan :
- Lama Bekerja :
- Tanggal Wawancara :

Tema 1. Kondisi dan Pengelolaan Fasilitas Toko

1. Bagaimana kondisi fasilitas toko yang ada saat ini?
2. Fasilitas apa yang paling sering digunakan oleh konsumen?
3. Apakah terdapat kendala dalam pengelolaan fasilitas toko?
4. Bagaimana cara karyawan menjaga kebersihan dan kenyamanan toko?
5. Keluhan apa yang sering disampaikan konsumen terkait fasilitas toko?

Pertanyaan Pendalaman (*Probing*)

- Seberapa sering keluhan tersebut terjadi?
- Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan?

Tema 2. Tata Letak Produk

1. Bagaimana penataan produk dilakukan sehari-hari?
2. Apakah konsumen sering meminta bantuan untuk mencari produk tertentu?
3. Produk apa yang paling sering dicari konsumen?

4. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap tata letak produk yang ada?
5. Apakah terdapat kesulitan dalam menjaga kerapian dan keteraturan produk?

Tema 3. Pengalaman Berinteraksi dengan Konsumen

1. Bagaimana perilaku konsumen saat berbelanja di toko ini?
2. Apa yang biasanya membuat konsumen merasa nyaman saat berbelanja?
3. Situasi seperti apa yang sering membuat konsumen merasa kurang nyaman?
4. Bagaimana respons konsumen terhadap kondisi toko ketika ramai pengunjung?

Tema 4. Penataan Toko dan Perilaku Pembelian Konsumen

1. Apakah Anda pernah melihat konsumen membeli produk yang awalnya tidak direncanakan?
2. Menurut pengamatan Anda, apakah penempatan produk tertentu dapat menarik perhatian konsumen?
3. Bagaimana kondisi fasilitas toko memengaruhi aktivitas konsumen saat berbelanja?
4. Menurut Anda, faktor apa yang paling memengaruhi ketertarikan konsumen untuk membeli produk?

C. INFORMAN III: KONSUMEN ALFAMART KADUDAMPIT

Tujuan Wawancara

Menggali pengalaman, persepsi, dan pemaknaan konsumen terhadap fasilitas toko dan tata letak produk dalam pengalaman berbelanja serta minat membeli.

Identitas Informan

- Nama/Inisial :
- Usia :
- Pekerjaan :
- Frekuensi Berbelanja :
- Tanggal Wawancara :

Tema 1. Pengalaman Berbelanja di Alfamart Kadudampit

1. Sejak kapan Anda berbelanja di Alfamart Kadudampit?
2. Seberapa sering Anda berbelanja di sini?
3. Mengapa Anda memilih berbelanja di Alfamart Kadudampit?

4. Bagaimana pengalaman Anda selama berbelanja di toko ini?

Pertanyaan Pendalaman (*Probing*)

- Apa yang paling berkesan?
- Bagaimana perasaan Anda saat berbelanja di sini?

Tema 2. Persepsi Terhadap Fasilitas Toko

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas yang tersedia di toko ini?
2. Bagaimana kondisi area parkir menurut Anda?
3. Bagaimana kebersihan dan kenyamanan toko yang Anda rasakan?
4. Apakah fasilitas yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan Anda sebagai konsumen?
5. Adakah fasilitas yang menurut Anda perlu diperbaiki?

Pertanyaan Pendalaman (*Probing*)

- Mengapa Anda berpendapat demikian?
- Bagaimana pengaruhnya terhadap kenyamanan Anda?

Tema 3. Persepsi Terhadap Tata Letak Produk

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai penataan produk di dalam toko?
2. Apakah Anda mudah menemukan produk yang dicari?
3. Bagaimana kondisi lorong dan susunan rak menurut Anda?
4. Apakah penempatan produk memudahkan atau justru menyulitkan Anda?
5. Bagaimana pendapat Anda mengenai penempatan produk promosi?

Pertanyaan Pendalaman (*Probing*)

- Dapatkah Anda memberikan contoh pengalaman yang pernah dialami?
- Apa yang membuat Anda merasa mudah atau sulit?

Tema 4. Makna Kenyamanan dan Minat Membeli

1. Menurut Anda, apa yang dimaksud dengan kenyamanan saat berbelanja?
2. Bagaimana fasilitas toko memengaruhi kenyamanan Anda saat berbelanja?
3. Bagaimana tata letak produk memengaruhi pengalaman berbelanja Anda?
4. Apakah kenyamanan yang Anda rasakan memengaruhi keinginan untuk membeli produk?

5. Apakah kenyamanan tersebut memengaruhi keinginan Anda untuk kembali berbelanja di Alfamart Kadudampit?
6. Menurut Anda, apa yang membuat seseorang tertarik untuk berbelanja di toko ini?

Pertanyaan Pendalaman (*Probing*)

- Mengapa hal tersebut penting bagi Anda?
- Bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi keputusan pembelian Anda?
- Apakah Anda pernah membeli produk karena tertarik dengan penataannya?

3.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, metode ini menggunakan data deskriptif seperti kata-kata tertulis atau dari perkataan yang telah diamati. Selanjutnya jika data penelitian yang dibutuhkan sudah terkumpul, peneliti dapat menganalisis dengan menggunakan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini. Maka dari situlah mendapatkan hasil yang akurat.

Menurut Miles dan Huberman, dalam (Silalahi 2010: 339) terdapat tiga teknik analisa data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. 3 teknik analisa data tersebut yaitu:

3.5.1 Reduksi data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantitatif data.

Peneliti memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian.

3.5.2 Penyajian data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga

memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (bentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

Data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan kutipan wawancara agar mudah dipahami.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil *reduksi* data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Peneliti menarik makna dan kesimpulan berdasarkan pola data yang ditemukan di lapangan. Keakuratan hasil analisis dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan pengecekan ulang hasil wawancara kepada informan.

3.6 Uji Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang mengatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif.

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid, akurat, dan dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sebagai upaya meningkatkan kredibilitas data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari kepala toko, karyawan, dan konsumen. Triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi yang diperoleh. Selain itu, peneliti melakukan member check kepada informan untuk mengurangi

bias interpretasi data. Proses analisis dilakukan secara sistematis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga hasil penelitian memiliki tingkat keterpercayaan yang tinggi dan mampu menjawab fokus penelitian secara mendalam.

