BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam persepsi konsumen terhadap bauran pemasaran produk dan kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan mereka di Kantin Universitas Sali Al-Aitaam. Penelitian ini dilaksanakan di Kantin Universitas Sali Al-Aitaam, yang beralamat di Jalan Aceng Sali, Kampung Ciganitri, Desa Cipagalo, Kecamatan Bojongsoang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Kantin ini dipilih karena merupakan bagian penting dari aktivitas harian mahasiswa dan staf kampus. Selain menyediakan konsumsi harian, kantin juga berfungsi sebagai ruang interaksi sosial yang sarat akan pengalaman langsung konsumen terhadap produk dan pelayanan yang tersedia. Kantin ini dikenal sebagai "kantin jujur" dengan konsep layanan berbasis kepercayaan, menjadikannya tempat yang unik dan kaya untuk dieksplorasi secara kualitatif.

3.1.2. Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Waktu Penelitian

No.	Tahap Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Penyusunan instrumen penelitian (panduan	1–5 Juli 2025	Finalisasi instrumen sebelum turun ke lapangan

	wawancara, lembar observasi, dll)		
2	Uji coba (pilot study) instrumen	6–8 Juli 2025	Dilakukan pada 2–3 mahasiswa untuk memastikan kelayakan
3	Revisi instrumen berdasarkan hasil uji coba	9–10 Juli 2025	Penyesuaian pertanyaan atau pendekatan wawancara
4	Pengumpulan data (wawancara mendalam & observasi)	11–25 Juli 2025	Fokus pada 10–15 partisipan mahasiswa
5	Transkripsi data wawancara	26–30 Juli 2025	Dikerjakan secara paralel dengan pengumpulan data
6	Koding awal dan analisis tematik	1–7 Agustus 2025	Menggunakan pendekatan coding terbuka dan axial
7	Penyusunan temuan dan interpretasi data	8–14 Agustus 2025	Merumuskan pola, kategori, dan makna utama
8	Penyusunan laporan hasil penelitian	15–25 Agustus 2025	Disusun secara naratif, deskriptif, dan reflektif
9	Revisi dan finalisasi laporan	26–30 Agustus 2025	Termasuk konsultasi dengan pembimbing

Sumber: Peneliti

3.2. Informan

3.2.1. Target Informan

Target informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendekatan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja dengan mempertimbangkan bahwa mereka memiliki pengalaman, pemahaman, dan keterlibatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu produk dan pelayanan di Kantin Universitas Sali Al-Aitaam. Adapun target informan terbagi dalam dua kategori sebagai berikut:

1) Informan pertama adalah mahasiswa aktif Universitas Sali Al-Aitaam yang pernah atau rutin menggunakan layanan kantin dalam satu hingga tiga bulan terakhir. Mereka dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam mengonsumsi produk makanan dan minuman serta menerima pelayanan yang

diberikan di kantin. Informan mahasiswa diharapkan mampu memberikan gambaran mendalam mengenai persepsi mereka terhadap kualitas produk, interaksi layanan, serta sejauh mana kepuasan mereka terbentuk berdasarkan pengalaman tersebut.

2) Kelompok informan kedua adalah pihak penyedia layanan, yang terdiri dari staf kantin atau pengelola yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan dan penyediaan produk di kantin Universitas Sali Al-Aitaam. Mereka memiliki peran penting dalam merancang, menyajikan, dan memastikan kualitas layanan kepada mahasiswa sebagai konsumen.

3.2.2. Prosedur Rekrutment Informan

Prosedur rekrutmen informan dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan prinsip-prinsip pendekatan kualitatif, khususnya teknik purposive sampling. Tujuan dari pemilihan informan secara purposif adalah untuk memastikan bahwa partisipan yang dilibatkan benar-benar memiliki pengalaman, keterlibatan, dan pemahaman yang relevan terhadap fenomena yang diteliti, yaitu persepsi terhadap bauran pemasaran produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen di Kantin Universitas Sali Al-Aitaam.

Langkah awal yang dilakukan adalah melakukan identifikasi calon informan melalui observasi awal dan penjajakan informal di lokasi penelitian. Dalam tahap ini, peneliti memperhatikan mahasiswa yang tampak aktif menggunakan layanan kantin serta menjalin

komunikasi dengan petugas atau pengelola kantin untuk mengidentifikasi individu yang memenuhi kriteria sebagai informan potensial.

Setelah identifikasi dilakukan, peneliti melanjutkan dengan pendekatan personal dan komunikasi awal kepada calon informan. Peneliti akan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian, serta memberikan penegasan bahwa partisipasi bersifat sukarela dan informan memiliki hak untuk menolak atau mengundurkan diri dari penelitian tanpa konsekuensi apa pun. Informan juga akan diberikan gambaran tentang proses wawancara, durasi, serta jaminan kerahasiaan identitas.

Langkah berikutnya adalah mengonfirmasi kesediaan partisipasi dan menjadwalkan waktu wawancara yang disesuaikan dengan kenyamanan informan. Peneliti kemudian akan melaksanakan wawancara mendalam secara langsung dan merekam prosesnya dengan persetujuan dari informan. Selama proses pengumpulan data berlangsung, rekrutmen informan akan dilakukan secara bertahap hingga mencapai titik jenuh (*saturation point*), yaitu ketika informasi yang diperoleh mulai bersifat berulang dan tidak lagi memberikan data baru yang relevan. Jika dalam proses wawancara awal informasi yang diperoleh masih belum mencukupi, peneliti akan menambah jumlah informan dengan kriteria serupa.

Prosedur ini diterapkan baik untuk kelompok informan mahasiswa sebagai konsumen maupun kelompok pengelola atau staf kantin sebagai penyedia layanan, dengan pendekatan yang sesuai pada masing-masing kelompok.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kualitatif yang bersifat eksploratif, bertujuan untuk memahami pengalaman dan persepsi informan secara mendalam. Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan karakteristik pendekatan kualitatif, yakni tidak berorientasi pada angka atau pengukuran statistik, tetapi pada makna dan narasi pengalaman subjek penelitian. Terdapat tiga teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

1) Wawancara mendalam menjadi teknik utama dalam pengumpulan data kualitatif. Peneliti akan melakukan wawancara secara semi-terstruktur kepada mahasiswa sebagai konsumen dan staf/pengelola kantin sebagai penyedia layanan. Pertanyaan disusun secara terbuka, fleksibel, dan bertahap untuk menggali informasi secara natural, dengan fokus pada persepsi terhadap produk, pengalaman menerima layanan, serta konstruksi kepuasan. Wawancara akan dilakukan secara langsung (tatap muka) di lingkungan kampus atau tempat netral yang disepakati bersama, dan akan direkam (dengan persetujuan informan) untuk keperluan transkripsi dan analisis data lebih lanjut.

2) Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi partisipatif langsung terhadap aktivitas dan interaksi yang terjadi di kantin, termasuk bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan staf kantin, situasi penyajian makanan, dan suasana pelayanan. Observasi ini bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan untuk menangkap informasi non-verbal yang mungkin tidak terungkap secara lisan. Observasi akan dilakukan secara terbuka, di mana informan mengetahui keberadaan peneliti.
3) Dokumentasi digunakan sebagai teknik tambahan untuk memperkuat data dari wawancara dan observasi. Dokumen yang dapat dikumpulkan antara lain foto suasana kantin, brosur/menu makanan, papan informasi harga, atau catatan internal dari pengelola kantin. Dokumen ini akan dianalisis secara kontekstual untuk melihat kesesuaian antara informasi tertulis/visual dengan narasi yang disampaikan oleh informan.

3.4. Validitas dan Reabilitas Data

Untuk menjamin kualitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat kriteria yang dikembangkan oleh Lincoln dan Guba (1985), yaitu: *credibility, transferability, dependability,* dan *confirmability*.

3.4.1. Kredibilitas (Credibility)

Untuk memastikan kredibilitas data, peneliti menggunakan beberapa strategi, antara lain:

1) Triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari informan mahasiswa dengan data dari informan pengelola kantin.

2) Observasi partisipatif, guna memverifikasi kesesuaian antara ucapan informan dan perilaku nyata di lapangan.
3) Member checking, yaitu mengembalikan hasil sementara wawancara kepada informan untuk dikonfirmasi dan dikoreksi bila diperlukan.

3.4.2. Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan atau direplikasi dalam konteks lain. Untuk mendukung aspek ini, peneliti menyajikan deskripsi konteks penelitian secara detail dan menyeluruh, seperti latar sosial kampus, profil kantin, karakteristik konsumen, serta proses interaksi yang terjadi. Dengan begitu, pembaca dapat menilai sendiri relevansi temuan dalam konteks yang berbeda.

3.4.3. Dependabilitas (Dependability)

Dependabilitas menunjukkan bahwa proses penelitian dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti membuat catatan proses penelitian secara lengkap, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis. Dokumentasi ini disusun agar jika penelitian diulang oleh peneliti lain dengan konteks dan informan yang serupa, hasil yang diperoleh akan tetap konsisten.

3.4.4. Konfirmabilitas (Confirmability)

Konfirmabilitas mengacu pada objektivitas peneliti dalam menginterpretasikan data. Untuk menjamin konfirmabilitas, peneliti: