

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi & Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari 1 Juni 2024 hingga 20 Juni 2024, dengan fokus pada pengumpulan data primer melalui survei online, wawancara, dan penggunaan media sosial serta forum kuliner. Tujuannya adalah memahami pentingnya kemasan menarik pada cookies untuk meningkatkan daya tarik pelanggan. Analisis data sekunder juga dilakukan untuk mendukung identifikasi pola dan temuan signifikan mengenai pengaruh kemasan terhadap persepsi kualitas, nilai produk, loyalitas pelanggan, dan penjualan.

#### 3.2 Populasi dan Sample Data

Populasi merupakan objek dari penelitian yang memiliki kriteria spesifik sesuai kebutuhan data penelitian (Hardani, *et.al.*, 2020). Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah Pemilik, Pekerja, pelanggan cookies di toko *Cookies Box*. Pemilihan populasi dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara bebas yang sebelumnya dilakukan oleh peneliti. Total populasi terdiri dari 30 pelanggan, 2 pegawai, 1 pemilik toko, yang dipilih untuk menjelaskan pengaruh kemasan yang menarik terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel pada penelitian dapat diartikan sebagai sebagian yang terdapat pada sebuah populasi. Namun berbeda dengan populasi, sampel merupakan populasi yang merepresentasikan populasi tersebut (Martelli & Greener, 2020). Pada penelitian ini, Sampel yang diteliti pada penelitian ini adalah

1. Berusia 25-40 tahun pada 2024 (karena di usia itu orang sudah memiliki pikiran yang matang)
2. Sudah pernah membeli *cookies* di *cookies box* minimal 3 kali.

#### 3.3 Jenis Dan Sumber Data

##### 3.3.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015), jenis data itu dibagi jadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu

deskripsi dan penjabaran secara rinci mengenai pentingnya kemasan yang menarik pada *cookies* untuk pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan.

### **3.3.2 Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2015), sumber data dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu primer dan sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder.

**1) Sumber data primer** didapatkan secara langsung pada lokasi penelitian, yaitu berupa observasi atau pengamatan langsung maupun dari wawancara mendalam dengan informan. Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sumber data yang secara langsung menyediakan informasi kepada pengumpul data. Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab tatap muka antara pewawancara dengan responden/orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini, informan dipilih dengan mempertimbangkan kesesuaian dan ketepatan informasi yang akan didapatkan. Informan utama dari penelitian ini adalah manajer atau pihak yang bertanggung jawab dan mengetahui strategi kemasan pada produk *cookies*. Selain informan utama, akan dilakukan pemilihan sampel secara acak pada lokasi penelitian untuk mendapatkan informan dari konsumen produk *cookies* sebagai data pelengkap jika diperlukan.

**2) Sumber data sekunder** bertujuan untuk menunjang data utama penelitian ini. Data ini diperoleh melalui literatur ,jurnal ilmiah maupun buku (Hardani, *et . al*, 2020) terkait kemasan produk dan pengaruhnya terhadap pengalaman pelanggan.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan pendekatan penelitian kualitatif yang disarankan Sugiyono (2017), untuk meneliti pentingnya kemasan cookies box terhadap kepuasan pelanggan, teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan. Dokumentasi dari riset pasar dan ulasan pelanggan juga dikumpulkan untuk memberikan perspektif yang komprehensif atau menyeluruh . Melalui pendekatan ini, peneliti dapat

memahami secara mendalam bagaimana kemasan mempengaruhi persepsi pelanggan dan kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

### **3.5 Metode Penyajian Data**

Narasi adalah cara penyajian informasi dalam bentuk deskripsi berupa kalimat atau teks yang menggambarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, data akan diperoleh melalui penggunaan teknik pengumpulan data yang beragam, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Denzin & Lincoln (2009) menjelaskan bahwa metode triangulasi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya kemasan yang menarik pada *cookies* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Triangulasi pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data dapat memungkinkan peneliti untuk memverifikasi temuan mereka dengan membandingkannya dari berbagai sumber, metode, atau teori yang relevan Kusumastuti & Khoiron, (2019). Dengan menggunakan metode ini, keakuratan dan kevalidan data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dipastikan.

Hasil dari wawancara dengan berbagai pihak terkait, termasuk karyawan dan pelanggan walaupun menggunakan metode berbeda yaitu *google form*, kemudian dipresentasikan dalam bentuk narasi atau kalimat yang menggambarkan atau memberikan gambaran umum mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pengamatan penelitian tersebut.

### **3.6 Metode Analisis**

Data yang diperoleh dalam studi ini akan dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan model Miles & Huberman, khususnya melalui metode analisis data interaktif. Pendekatan ini terdiri dari empat tahap utama (Miles et al., 2014): pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data akan dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan serta observasi langsung pada objek penelitian. Data pendukung juga akan diperoleh dari dokumentasi yang relevan untuk memperkuat temuan dalam penelitian ini. Semua informasi yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dikombinasikan secara

sistematis. Hasil analisis kemudian akan disajikan dalam bentuk naratif yang jelas dan mudah dipahami. Tahap terakhir adalah menyimpulkan temuan dari penelitian ini, yang terfokus pada pentingnya kemasan yang menarik pada *cookies* untuk meningkatkan kepuasan pengalaman pelanggan.

Analisis data kualitatif dengan metode naratif adalah cara memahami data dengan bercerita. Berikut langkah-langkahnya dengan bahasa yang lebih mudah:

### **1. Mengumpulkan Data :**

1. Kumpulkan data dengan wawancara, observasi, atau dokumen terkait.
2. Pastikan data yang dikumpulkan detail dan lengkap.

### **2. Menulis Ulang Data :**

1. Tuliskan hasil wawancara atau rekaman ke dalam bentuk teks.
2. Susun data agar mudah dianalisis.

### **3. Menandai Data :**

1. Cari tema atau pola dalam data yang sudah ditulis.
2. Gunakan tanda atau kode untuk menandai bagian penting.

### **4. Membuat Cerita:**

1. Kembangkan cerita berdasarkan tema yang ditemukan.
2. Ceritakan pengalaman dan pandangan partisipan.

### **5. Menganalisis dan Menafsirkan :**

1. Analisis cerita untuk memahami makna yang lebih dalam.
2. Gunakan teori atau konsep untuk membantu penafsiran.

Dengan metode naratif, peneliti dapat menggali pengalaman dan pandangan partisipan secara mendalam, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih lengkap tentang topik yang diteliti.