

### III. METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kombinasi (*Mixed Methods*). Menurut Johnson dan Cristensen dalam Sugiyono (2013:404), memberikan definisi tentang metode penelitian kombinasi (*Mixed Methods*) sebagai berikut: “*Research that involve the mixing of quantitative and qualitative approach.* (Penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif)”. Selanjutnya Creswell (2009) dalam Sugiyono, (2013:404) memberikan definisi mengenai *Mixed Methods Research* adalah:

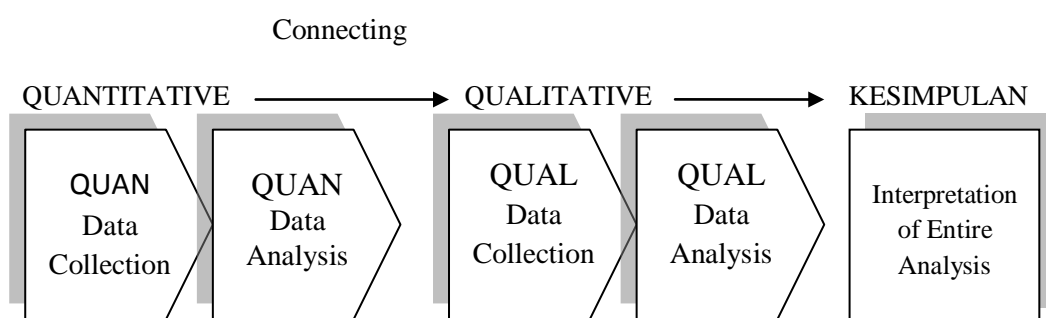
*“is an approach to inquiry that combines or associated both qualitative quantitative form of research. It involves philosophical assumption the use of quantitative and qualitative approaches, and the mixing of both approached in a study”*. Metode penelitian kombinasi merupakan pendekatan dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. Hal itu mencakup landasan filosofis, penggunaan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dan mengombinasikan kedua pendekatan dalam penelitian”.

Creswell (2009) dalam Sugiyono (2013:407) membagi metode kombinasi menjadi dua model utama yaitu model *sequential* (kombinasi berurutan) yang meliputi *sequential explanatory* (kuantitatif-kualitatif) dan *sequential exploratory* (kualitatif-kuantitatif), dan model *concurrent* (kombinasi campuran) yang meliputi *concurrent embedded* (campuran tidak berimbang) dan *concurrent triangulation* (campuran berimbang). Berdasarkan hal tersebut,

peneliti tertarik untuk menggunakan metode penelitian dengan model *Sequential Explanatory* (kombinasi berurutan dari kuantitatif ke kualitatif).

Menurut Creswell (2009) dalam Sugiyono (2013:411) menyatakan bahwa: “*explanatory strategy in mixed methods research is characterized by the collection and analysis of quantitative data in a first phase followed by the collection and analysis of initial qualitative data in a second phase that build on the result of initial quantitative result*”.

Metode penelitian kombinasi model *Sequential Explanatory* merupakan metode penelitian kombinasi yang menggunakan pengumpulan data dan analisis kualitatif pada tahap pertama dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap ke dua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama. Model penelitian *sequential explanatory* (urutan pembuktian kuantitatif-kualitatif) ditunjukkan pada gambar 3 sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (2013:38)

**Gambar 3.** Metode Penelitian Kombinasi *Sequential Explanatory* (Urutan Pembuktian Kuantitatif-Kualitatif)

## B. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:119) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan perizinan pada BPMP Kota Bandar Lampung, beserta karakteristik/sifat yang menjadi latar belakang responden yang meliputi tingkat umur, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan.

Sementara itu, pengertian sampel menurut Sugiyono (2013:120) yakni, “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, peneliti memilih untuk menggunakan *Quota Sampling* (sampel kuota). Menurut Sujarweni (2012:15) sampel kuota yaitu teknik menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.

Mengingat keterbatasan waktu, dana dan tenaga, penentuan sampel dalam penelitian ini peneliti tentukan sebesar 50 responden. Pemilihan sampel tersebut didasari oleh pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2013:133) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Pada penelitian kualitatifnya, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Menurut Sugiyono (2008) dalam Fuad (2014:58), *purposive sampling* yaitu informan-informan yang peneliti tentukan merupakan

orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena mereka (informan) dalam kesehariannya senantiasa berurusan dengan permasalahan yang sedang peneliti teliti.

Adapun yang menjadi narasumber atau *key informant* dalam penelitian ini adalah penyelenggara layanan yang berkaitan langsung dalam pengelolaan atau pemberi jasa layanan dalam pengurusan perizinan usaha di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, meliputi:

1. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian BPMP Kota Bandar Lampung
2. Kepala Subbidang Publikasi BPMP Kota Bandar Lampung,
3. Staff Bidang Layanan Informasi dan Pengaduan BPMP Kota Bandar Lampung,
4. Perwakilan dari informan masyarakat pengguna layanan perizinan BPMP Kota Bandar Lampung,

### **C. Definisi Konseptual**

Berdasarkan teorisasi dan permasalahan yang telah dikemukakan maka konsep penelitian ini meliputi kualitas pelayanan dan dimensi pengukuran dari kualitas pelayanan, yaitu:

#### **a. Kualitas Pelayanan**

kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. (Hardiyansyah, 2011:36).

Adapun lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini antara lain meliputi:

- 1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) *realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;
- 3) *responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
- 4) *assurance*, yaitu mencakup kemampuan petugas, bebas dari bahaya resiko atau keraguan;
- 5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### D. Definisi Operasional

Pada penelitian ini definisi operasional akan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.** Definisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
<b>Kualitas Pelayanan</b> sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.	<i>Tangible</i> (Berwujud fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas sarana dan prasarana</li> <li>2. Kenyamanan ruang tunggu</li> <li>3. Kebersihan tempat pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuesioner</li> <li>2. Wawancara</li> <li>3. Observasi</li> <li>4. Dokumentasi</li> <li>1. Kuesioner</li> <li>2. Wawancara</li> <li>3. Observasi</li> <li>1. Kuesioner</li> <li>2. Wawancara</li> <li>3. Observasi</li> </ol>

**Tabel 4.** Definisi Operasional (Lanjutan)

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Berwujud fisik)	4. Kerapihan penampilan petugas  5. Kemudahan memperoleh pelayanan	1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi 4. Dokumentasi  1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Kemampuan petugas menyampaikan pelayanan secara jelas 2. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan 3. Ketepatan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai 4. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi  1. Kuesioner 2. Wawancara  1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi  1. Kuesioner 2. Wawancara
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Kecermatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan 3. Petugas membantu memperoleh informasi dan merespon keluhan	1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi  1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi  1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi 4. Dokumentasi
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Jaminan kemudahan prosedur pelayanan 2. Jaminan kemudahan persyaratan pelayanan 3. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan	1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Dokumentasi  1. Kuesioner 2. Wawancara  1. Kuesioner 2. Wawancara  1. Kuesioner 2. Wawancara
	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Petugas melayani dengan sikap ramah  2. Petugas melayani dengan sikap sopan  3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi  1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi  1. Kuesioner 2. Wawancara 3. Observasi

Sumber: Data diolah Peneliti, 2015.

## E. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan permasalahan pada Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem *One Stop Service* pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini, peneliti meninjau kualitas pelayanan perizinan yang diberikan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dengan ditinjau dari indikator-indikator konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yang meliputi:

1. Untuk dimensi *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kebersihan tempat pelayanan
  - d. Penampilan petugas/aparaturnya dalam melayani pelanggan
  - e. Kemudahan memperoleh akses layanan
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a. Kemampuan petugas menyampaikan pelayanan secara jelas
  - b. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan
  - c. Ketepatan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai
  - d. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Kecermatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan
  - c. Petugas membantu memperoleh informasi dan merespon keluhan pelanggan
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - a. Jaminan kemudahan prosedur pelayanan
  - b. Jaminan kemudahan persyaratan pelayanan
  - c. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  - d. Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
  - a. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

## F. Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, yang meliputi:

1. Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, yang beralamat di Jalan Way Pengubuan No. 3, Pahoman, Bandar Lampung.
2. Kantor Pelayanan BPMP Kota Bandar Lampung pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap, yang beralamat di Jalan Dr. Susilo No.2, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung.

## G. Waktu Penelitian

Adapun jadwal penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih selama 7 bulan sejak bulan Januari 2015 sampai Agustus 2015, untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini:

**Tabel 5.** Waktu Penelitian

Kegiatan	Tahun 2015							
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Pengajuan Judul								
ACC Judul								
Observasi Awal								
Pengumpulan Data								
Penyusunan Proposal								
Seminar Proposal								
Penelitian Lapangan								
Penyusunan Skripsi								
Seminar Hasil								
Sidang Skripsi								

Sumber: Data diolah Peneliti, 2015



## H. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen dan hasil wawancara langsung dengan pihak penyelenggara pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jurnal, artikel-artikel di media cetak seperti koran, surat kabar online dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

## I. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

### 1. Studi Kepustakaan

Pada tahap ini teknik pengumpulan data diperoleh dari berbagai literatur-literatur seperti dari karya ilmiah, buku, dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian kualitas pelayanan dan perizinan.

### 2. Studi Lapangan

Pengambilan data yang diperlukan dengan mengadakan penelitian langsung pada objek yang akan diteliti dengan cara:

#### a. Wawancara

Peneliti melakukan tanya jawab langsung kepada pihak yang terlibat dengan masalah yang diteliti. Kegiatan wawancara yang dilaksanakan

dengan terlebih dahulu mengajukan surat izin penelitian, mengonfirmasi kesediaan informan untuk memberikan informasi dan melakukan wawancara dengan para informan yang berasal dari BPMP Kota Bandar Lampung maupun perwakilan masyarakat.

b. Observasi

Peneliti mengadakan pengamatan langsung pada proses kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan BPMP Kota Bandar Lampung, untuk mendapatkan gambaran yang berkaitan dengan pembahasan penelitian.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Fuad dan Kandung (2014:61), studi dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti. Studi dokumentasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian. Pada tahap ini peneliti mengambil beberapa gambar/foto terkait dengan aktivitas pelayanan dan dokumen peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan di BPMP Kota Bandar Lampung

4. Angket/Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada tahap ini, peneliti membagikan kuesioner dengan cara mendampingi responden satu per satu, hal ini dilakukan peneliti agar memudahkan responden dalam menjawab tiap pertanyaan pada kuesioner,

apabila responden kurang dapat memahami pertanyaan yang diajukan. Adapun tabel kisi-kisi kuesioner dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.** Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran
1	<i>Tangible</i> (Berwujud Fisik)	Fasilitas sarana dan prasarana	1	Skala Likert
		Kenyamanan ruang tunggu	2	
		Kebersihan ruang tunggu	3	
		Kerapihan penampilan petugas	4	
		Kemudahan akses memperoleh layanan	5	
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan petugas menyampaikan informasi pelayanan	6	
		Keahlian petugas menggunakan alat bantu	7	
		Ketepatan waktu pelayanan dan kedisiplinan pegawai	8	
		Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan	9	
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kecepatan dalam merespon pelanggan	10	
		Kecermatan petugas	11	
		Merespon keluhan pelanggan	12	
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan kemudahan prosedur	13	
		Jaminan kemudahan Persyaratan pelayanan	14	
		Jaminan kepastian dan kesesuaian biaya	15	
		Jaminan kepastian waktu penyelesaian dokumen perizinan	16	
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	Keramahan Petugas	17	
		Kesopanan Petugas	18	
		Tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	19	

Sumber : Diolah Peneliti, 2015.

## **J. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data dilakukan setelah tahap pengumpulan data diperoleh.

Adapun teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

### **1. Tahapan Editing**

Editing yaitu teknik mengolah data dengan cara meneliti kembali data yang diperoleh untuk menjamin validitasnya serta dapat segera diproses lebih lanjut. Tahapan editing yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, yakni menyajikan hasil wawancara dan dokumentasi yang disajikan dengan menggunakan kalimat yang baku dan mudah dimengerti.

### **2. Tahapan Interpretasi**

Interpretasi adalah upaya untuk memperoleh arti dan makna lebih mendalam terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Adapun proses interpretasi data dalam penelitian ini yaitu dengan menghubungkan hasil wawancara kepada informan dan meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh di lapangan.

Pada pengolahan data kuantitatif peneliti menggunakan beberapa langkah teknik pengolahan data, antara lain:

#### **1. Ceking data**

Peneliti memeriksa pengisian tiap butir pertanyaan kuesioner yang telah dijawab responden, dicek apakah pengisiannya telah lengkap sesuai dengan petunjuk pengisian. Apabila ditemukan pertanyaan yang belum terjawab, maka responden harus melengkapinya sehingga semua item pertanyaan telah diisi dengan benar.

## 2. Editing data

Data yang telah dicek lengkap tidaknya, peneliti membaca sekali lagi dan memperbaiki, bila ada jawaban butir pertanyaan yang diisi responden yang tidak sesuai dengan petunjuk pengisian kuesioner.

## 3. Koding data

Pada tahap ini peneliti memberikan kode pada tiap kuesioner yang dibagikan, yaitu kode nomor responden 01 hingga kode nomor 50.

## 4. Tabulasi data

Pada tahap ini peneliti menyusun data dalam tabel-tabel agar dapat memudahkan peneliti untuk membaca dan menganalisis data. Tabel-tabel yang digunakan peneliti seperti tabel karakteristik responden dan tabel distribusi jawaban responden.

## K. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Kuantitatif

Pada analisis kuantitatif dalam penelitian ini peneliti menggunakan statistik deskriptif, dengan analisis ini dapat dihitung seberapa tinggi kualitas pelayanan. Adapun nilai kualitas pelayanan dirumuskan sebagai berikut:

a. Rumus penghitungan Mean, yakni sebagai berikut:

$$Me = \frac{\sum f_i \cdot x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

Me = Mean

$\sum f_i \cdot x_i$  = perkalian antara jumlah data sampel ( $f_i$ ) dengan bobot nilai ( $x_i$ )

$\sum f_i$  = Jumlah frekuensi/sampel

(Sumber: Sujarweni, 2012:40)

- b. Rumus penghitungan skor hitung hasil (pada kolom jumlah), yakni:

$$SH = f_i \cdot x_i$$

Keterangan:

SH = Skor Hasil Hitung

$f_i \cdot x_i$  = perkalian antara data sampel ( $f_i$ ) dengan bobot nilai ( $x_i$ )

- c. Rumus penghitungan skor kriterium, yakni sebagai berikut:

$$SK = \text{Bobot Nilai Tertinggi} \times \sum f_i$$

Keterangan:

SK = Skor Kriterium/Skor Tertinggi

$\sum f_i$  = Jumlah frekuensi/sampel

= 5 x 50 sampel

= 250

- d. Rumus penghitungan Nilai Kualitas Pelayanan, yakni sebagai berikut:

$$KP = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

Keterangan:

KP= Kualitas Pelayanan

SH= Skor Hitung Hasil

SK= Skor Kriterium/Skor Tertinggi

(Sumber: Sugiyono, 2013:559)

e. Rumus penghitungan nilai interval, yakni sebagai berikut:

$$I = \frac{NTt - Nr}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

NTt = Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K = Kelas Interval/Banyak Bilangan

(Sumber: Sujarweni, 2012:39)

Jadi pengukuran interval dari setiap butir pertanyaan yang ada di dalam kuesioner dihitung berdasarkan:

a) Interval Mean =  $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyak Bilangan}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$

b) Interval Persentase =  $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyak Bilangan}} = \frac{100 - 20}{5} = 16$

**Tabel 7.** Kategorisasi Nilai Interval

Nilai Persepsi	Nilai Interval Mean	Nilai Interval Konversi/Persentase	Kategori Kualitas Pelayanan
5	4,21 – 5,00	85 – 100%	Sangat Berkualitas
4	3,41 – 4,20	69 – 84%	Berkualitas
3	2,61 – 3,40	53 – 68%	Cukup Berkualitas
2	1,81 – 2,60	37 – 52%	Tidak Berkualitas
1	1,00 – 1,80	20 – 36%	Sangat Tidak Berkualitas

Sumber: Data diolah Peneliti, 2015.

Setelah pengukuran nilai interval ditentukan maka dikelompokkan menjadi lima alternatif jawaban/kategori. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013:136), mengemukakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun alternatif jawaban yang digunakan meliputi:

Alternatif jawaban persepsi kualitas pelayanan

5 = Sangat Berkualitas

4 = Berkualitas

3 = Cukup Berkualitas

2 = Tidak Berkualitas

1 = Sangat Tidak Berkualitas

## 2. Analisis Kualitatif

Pada analisis kualitatif, peneliti sejalan dengan pendapat Miles dan Huberman (1992) dalam Fuad (2014:64) yang menjelaskan bahwa: “metoda yang dipilih untuk menganalisa data adalah metoda analisa interaktif, yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan”.

Menurut Fuad dan Kandung (2014:64-65), pengumpulan data merupakan pencarian informasi, baik melalui data primer maupun data sekunder. Reduksi data adalah proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data dalam *fieldnote*. Penyajian data adalah rangkaian informasi yang membentuk argumentasi bagi penyusunan kesimpulan penelitian. Sedangkan penarikan kesimpulan adalah merupakan suatu upaya menarik konklusi dari hasil reduksi dan penyajian data.