BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah *driver* gojek yang berada di Kartasura.Fokus penelitian ke berbagai strategi yang dilakukan oleh *driver* gojek saat memberikan layanan kepada pelanggan, seperti keramahan, ketepatan waktu, komunikasi, keamanan berkendara, respons terhadap kebutuhan pelanggan, serta upaya menjaga kualitas pelayanan.

B. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Kartasura pada bulan Juni 2026. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya aktivitas penggunaan transportasi online yang berada di kawasan perdagangan,pendidikan, perumahan, serta kedekatannya dengan berbagai kampus yang membuat mobilitas masyarakat cukup tinggi sehingga penggunaan layanan Gojek relatif aktif.

C. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan strategi yang diterapkan oleh *driver* Gojek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya melalui pengalaman, perilaku, interaksi, serta makna yang dibangun oleh para pelaku yang terlibat dalam proses pelayanan. Penelitian kualitatif tidak berorientasi pada pengukuran angka atau pengujian hipotesis sebagaimana penelitian kuantitatif, melainkan berfokus pada pengungkapan fakta, makna, dan pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena sosial yang terjadi dalam konteks alamiah.Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan yang dialami oleh individu atau kelompok.

Sementara itu Sugiyono (2023) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik

pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.Pemilihan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang tidak hanya berupaya mengetahui fakta mengenai pelayanan yang diberikan oleh *driver* Gojek, tetapi juga memahami secara mendalam bagaimana strategi yang diterapkan oleh *driver* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta bagaimana strategi tersebut dilaksanakan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari dalam melayani pelanggan *driver* gojek.

D. Sumber Data

Primer Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer merupakan sumber data utama yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau subjek penelitian di lapangan. Data primer diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara sehingga memiliki tingkat relevansi yang tinggi terhadap tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2023)data primer adalah sumber informasi yang memberikan data secara langsung kepada peneliti pada saat proses pengumpulan data dilakukan.Sejalan dengan pendapat tersebut Sandu Siyoto (2015) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung dari sumber data yang diteliti.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari *driver* Gojek yang aktif beroperasi di wilayah Kartasura sebagai informan utama penelitian. Selain itu, pelanggan pengguna layanan Gojek di wilayah Kartasura juga digunakan sebagai informan pendukung untuk memperoleh perspektif mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *driver*. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dan observasi lapangan.

E. Teknik Penentuan Informan dan Narasumber

Pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian ini melibatkan lima informan yang merupakan *driver* aktif layanan Gojek di wilayah Kartasura, dengan kriteria pekerjaan utama. Ditambah informan pendukung adalah pelanggan gojek yang melibatkan 5 orang yang menggunakan jasa aplikasi gojek. Penentuan informan tersebut dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Merujuk pada Sugiyono (2023) *purposive sampling*

merupakan metode pemilihan sampel yang didasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2023) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan teknik lainnya karena dilakukan melalui proses pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung. Pendapat tersebut diperkuat oleh Ardiansyah (2023) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap partisipan serta situasi atau konteks yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti.

2. Wawancara

Menurut Moleong dalam Sutikno (2021) wawancara adalah proses percakapan yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber atau terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.Sementara itu menurut Sugiyono (2023) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti. Selain itu, wawancara juga dimanfaatkan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari responden, terutama apabila jumlah responden relatif sedikit.

3. Dokumentasi

Menurut Saleh et al., (2017) dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri dan menganalisis dokumen-dokumen yang dianggap relevan, baik berupa catatan, arsip, laporan, maupun bentuk rekaman lainnya yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap fenomena yang diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan analisis data secara deskriptif kualitatif, yakni pendekatan yang memfokuskan pada data berbentuk kata-kata, baik lisan maupun tulisan, yang diperoleh melalui pengamatan terhadap perilaku.Saat proses analisisnya, menggunakan model Miles et al. (2014) bersifat interaktif serta berlangsung secara terus menerus sampai data dianggap jenuh. Model ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan merangkum informasi yang sesuai, kemudian data yang telah disederhanakan disajikan dalam bentuk yang lebih terstruktur, kemudian penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan salah satu tahapan penting dalam analisis data penelitian kualitatif. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, serta mentransformasikan data mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terorganisasi sehingga memudahkan peneliti dalam memahami dan menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2023)mereduksi data merupakan proses merangkum,memilih dan memilah hal hal yang penting, memfokuskan pada hal yang sesuai dengan tema, sehingga mendapatkan gambaran yang jelas.

2. Penyajian Data

   Menurut Sugiyono (2023)Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori atau yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

   Penarikan kesimpulan merupakan proses merumuskan hasil akhir penelitian berdasarkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan diperoleh melalui data yang telah direduksi dan disajikan sehingga menghasilkan jawaban atas rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023)penarikan kesimpulan merupakan proses yang

dilakukan peneliti untuk menginterpretasikan data, mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna yang terkandung di dalamnya, kemudian menyusunnya menjadi suatu kesimpulan penelitian.