

BAB III

METODE PENELITIAN

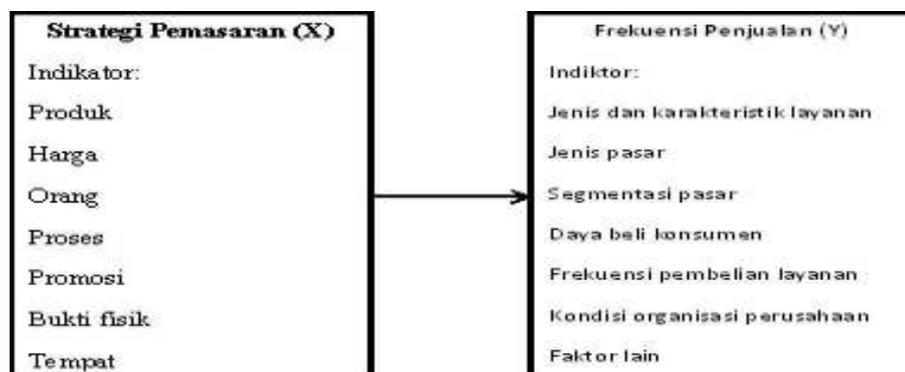
A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode mix methods yakni penelitian yang menggabungkan analisis data kuantitatif dan kualitatif. Sugiyono (2011) menuturkan bahwa metode penelitian mix methods adalah suatu metode penelitian yang mengombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Berdasarkan pendapat di atas bahwa, metode penelitian kombinasi adalah metode penelitian yang menggunakan dua metode yaitu metode penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk digunakan dalam suatu kegiatan penelitian. Sehingga diperoleh data yang lebih lengkap dan menyeluruh. Desain penelitian ini menggunakan sequential explanatory. Sugiyono (2011) menuturkan bahwa model penelitian sequential explanatory design dicirikan dengan melakukan pengumpulan dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama, dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama.

Sumber data penelitian strategi pemasaran VIP airport service Joumpa dalam meningkatkan frekuensi penjualan ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, melakukan wawancara mendalam dan pengamatan secara langsung di lapangan. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan data internal seperti

laporan penjualan, proposal Joumpa, annual report PT Gapura Angkasa dan data eksternal seperti jurnal penelitian yang sesuai variabel penelitian. Perolehan data primer dalam penelitian diwujudkan berupa bentuk analisis data strategi yang digunakan VIP airport service Joumpa dalam upaya meningkatkan frekuensi penjualan di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali mencakup tujuh indikator (lihat gambar 3.1). Data sekunder berfungsi sebagai pendukung data primer agar kelengkapan data bersifat menyeluruh. Data sekunder dalam penelitian mencakup data-data yang dibutuhkan peneliti seperti laporan hasil penjualan layanan VIP airport service Joumpa dari tahun ke tahun, dan juga menggunakan jurnal penelitian yang sesuai dengan variabel digunakan sebagai referensi.

Pengelompokkan variabel penelitian terdiri atas variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi Sugiyono (2011). Hubungan lebih lanjut yang terjadi bahwa variabel bebas sebagai penyebab, sedangkan variabel terikat sebagai akibat. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah frekuensi penjualan sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini adalah strategi pemasaran.



Gambar 3.1 Indikator Variabel Penelitian
 Sumber : Perumusan peneliti (2020)

B. Instrumen Penelitian

1. Populasi dan sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2017). Populasi dalam penelitian ini berfungsi sebagai bahan penelitian. Secara lebih lanjut, karakteristik populasi penelitian adalah seluruh karyawan Joumpa VIP airport service di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali berjumlah 31 karyawan. Namun demikian, survei penelitian tidak perlu meneliti semua individu. Hal tersebut dikarenakan perlu adanya biaya yang besar serta waktu yang lama. Oleh karena itu, sampel sebagai solusi efektif untuk meneliti sebagian populasi. Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Berdasarkan pengertian sampel menurut para ahli yang telah dipaparkan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi. Jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya (Arikunto, 2012). Jadi sampel dalam penelitian ini

adalah seluruh karyawan VIP airport service Joumpa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Tabel 3.1 dibawah ini menunjukkan pembagian data sampel kualitatif dan kuantitatif.

Tabel 3.1 Sampel Kualitatif dan Kuantitatif

No.	Jenis data	Metode	Sampel,
1	Kuantitatif	Kuesioner	31 karyawan Joumpa VIP airport service di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali
2	Kualitatif	Observasi dan wawancara mendalam	Supervisor Joumpa VIP airport service dan assistance manager PT Garuda Angkasa di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

Sumber :Peneliti 2020

Penelitian ini menggunakan teknik kuota sampling dikarenakan sampel yang peneliti gunakan adalah sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah atau kuota yang peneliti inginkan. Teknik kuota sampling tersebut memang dari anggota populasi yaitu seluruh karyawan VIP airport service Joumpa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

2. Kuesioner

Kuesioner penelitian yang berfungsi untuk menampung tanggapan responden. Kelengkapan atribut kuesioner mencakup pendahuluan, instruksi pengisian kuesioner, dan susunan pertanyaan atau pernyataan. Kuesioner yang digunakan peneliti kali ini adalah kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Kuesioner terbuka berisikan identitas responden seperti nama lengkap dan usia yang terdiri dari dua butir pertanyaan. Sedangkan kuesioner tertutup berisikan pertanyaan yang dimana jawaban tersebut sudah disediakan sehingga responden hanya memilih jawaban tersebut yang

sesuai dengan kondisi dan keadaan saat itu juga, kuesioner tertutup ini masing-masing terdiri dari 62 butir pertanyaan atau pernyataan. Penyusunan kuesioner yang menggunakan kuesioner tertutup dengan lima kriteria jawaban pada skala modifikasi likert. Skala modifikasi likert digunakan pada indikator strategi pemasaran dan frekuensi penjualan. Kriteria skala modifikasi likert untuk indikator strategi pemasaran tersaji pada tabel 3.2. Semakin tinggi skor yang diisi oleh responden menunjukkan semakin tinggi pula strategi pemasaran yang digunakan oleh VIP airport service Joumpa.

Tabel 3.2 Kriteria Skor Strategi Pemasaran VIP Airport Service Joumpa pada Kuesioner

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti (2020)

Kriteria jawaban untuk indikator frekuensi penjualan tersaji pada tabel 3.3. Pilihan jawaban tersusun atas skala modifikasi likert. Semakin tinggi skor yang diisi oleh responden menunjukkan frekuensi penjualan sudah dirasa lebih baik.

Tabel 3.3 Kriteria Skor Frekuensi Penjualan VIP Airport Service Joumpa pada Kuesioner

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti (2020)

3. Kamera dan recording

Alat penelitian yang berfungsi untuk mendokumentasikan dan merekam kegiatan penelitian dari awal hingga akhir. Seperti, dokumentasi gambar pada survei lokasi penelitian, kegiatan pengumpulan data seperti proses wawancara, proses interaksi dan lain-lain. Dokumentasi kegiatan penelitian sebagai data pendukung yang bersifat empirik terhadap topik penelitian.

4. Buku dan alat tulis

Alat penelitian yang berfungsi untuk mendukung proses pengumpulan data. Penyediaan alat tersebut sebaiknya tidak terbatas, yakni dengan menyediakan stok cadangan. Hal tersebut perlu dilakukan sebagai antisipasi apabila terjadi permasalahan selama penelitian dan pencatatan hasil wawancara antara responden dengan enumerator.

C. Data Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari kegiatan on the job training peneliti di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali pada bulan Juli 2019. Jenis data yang diperoleh meliputi data nominal dan data ordinal. Data nominal yang didapat dari indikator strategi pemasaran dan jenis layanan VIP airport service Joupma dan Data ordinal yang didapat dari angka yang dimasukkan dalam perhitungan skala likert. Secara lebih lanjut, penjabaran dari tiap data ditampilkan pada tabel 3.4 di bawah berikut.

Tabel 3.4 Identifikasi Data Penelitian Hasil Pengamatan On The Job Training di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

No .	Variabel	Sumber	Cara Perolehan	Skala Data	Fungsi	Sifat
1	Strategi pemasaran Joumpa VIP airport service	(a) Observasi (b) Wawancara mendalam (c) Kuesioner (d) Dokumentasi	Primer Sekunder	(a) Nominal (b) Nominal (c) Ordinal	Data utama	Mix-method (kuantitatif - kualitatif)
2	Frekuensi penjualan	(a) Observasi (b) Wawancara mendalam (c) Kuesioner	Primer Sekunder	(a) Nominal (b) Nominal (c) Ordinal	Data utama	Mix-method (kuantitatif - kualitatif)

Sumber: Peneliti (2020)

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian tentang strategi pemasaran VIP airport service Joumpa dalam meningkatkan frekuensi penjualan di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali menggunakan teknik pengumpulan data yakni penyebaran angket, wawancara mendalam, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Metode pengumpulan data melalui teknik penyebaran angket (lihat tabel 3.5). Metode wawancara mendalam adalah tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan alat panduan wawancara mendalam yang telah berisi butir-butir pertanyaan kualitatif untuk diajukan kepada informan, hal ini berguna untuk memudahkan peneliti informasi dan data yang tak terbatas (Patilima, 2010). Metode wawancara mendalam atau interview digunakan untuk memperoleh data primer berupa analisis strategi pemasaran VIP airport services Joumpa (lihat tabel 3.5). Metode ini digunakan untuk mewawancarai satu supervisor Joumpa, satu assistance manager PT Gapura Angkasa Denpasar dan konsumen yang telah menggunakan jasa Joumpa dalam bentuk feedback testimoni kepuasan. Melalui ketiga informan tersebut

diharapkan mampu untuk mendukung hasil dari jawaban responden terhadap angket yang disebarakan agar memperoleh jawaban yang sempurna.

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan berdasarkan daya tangkap sensor alat indera manusia (Mustofa, 2009). Tipe data yang didapatkan dari proses observasi langsung ini berupa ketepatan dan kecepatan waktu penjemputan konsumen, proses atau mekanisme handling konsumen, penampilan karyawan VIP airport service Joumpa, estimasi waktu pelayanan setiap konsumen dan sikap karyawan Joumpa dalam menangani keluhan konsumen. Rangkuman dari seluruh kegiatan subjek penelitian (lihat tabel 3.5) observasi dapat mendukung peneliti untuk mendapatkan data secara real time, mudah, serta asli (original).

Metode pengumpulan data sekunder diantaranya berupa studi literatur dan dokumentasi kegiatan (lihat tabel 3.5). Objek studi literatur dalam tahap kegiatan studi ini dapat berupa data – data yang bersumber dari peneliti buku, lembaga, jurnal skripsi terdahulu dan teori-teori yang dibutuhkan untuk pelengkap bahan penyusunan skripsi. Dokumen dalam studi literatur merupakan serangkaian data – data hasil publikasi (pengolahan) individu atau institusi tertentu terhadap suatu topik kajian yang sudah ditentukan. Dokumentasi kegiatan dapat berupa data foto dan video, dokumentasi yang secara langsung diambil oleh narasumber penelitian secara real time terhadap kegiatan yang hanya terjadi pada periode tertentu.

Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

No.	Tujuan	Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Mengidentifikasi strategi pemasaran layanan VIP airport services Joumpa dalam memasarkan layanannya	Strategi pemasaran VIP airport services	(a) Service excellent (b) Promosi (c) Proses (d) Bukti fisik (e) Lokasi (f) Produk (g) Harga	Wawancara mendalam, observasi lapangan, penyebaran angket dan dokumentasi	Informan dan responden
		Layanan VIP airport services Joumpa	(a) Fast track (b) Meet & great (c) Baggage delivery (d) Transer	Wawancara mendalam, observasi lapangan dan dokumentasi	Informan dan responden
		Pemasaran	(a) Jenis & karakteristik layanan (b) Jenis pasar (c) Segmetasi pasar (d) Daya beli konsumen (e) Frekuensi pembeli layanan (f) Kondisi organisasi perusahaan (g) Faktor lain	Wawancara mendalam, observasi lapangan, penyebaran angket dan studi pustaka	Informan dan responden
2.	Mengetahui efektivitas strategi pemasaran layanan VIP airport services Joumpa di Bandara I Gusti Ngurah Rai	Strategi pemasaran VIP airport services	(a) Service excellent (b) Promosi (c) Proses (d) Bukti fisik (e) Lokasi (f) Produk (g) Harga	Penyebaran angket	Responden

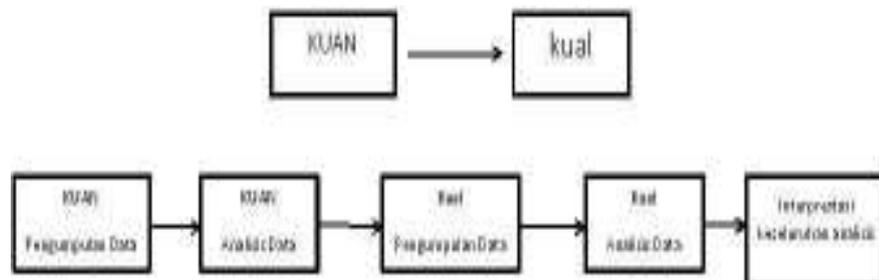
Tabel 3.5. Lanjutan

3.	Mengidentifikasi hambatan yang menjadi penghalang VIP airport services Joumpa dalam memasarkan layanannya	Hambatan VIP airport services Joumpa dalam memasarkan layanannya.	(a) Kompetitor (b) Pesaing	Wawancara mendalam, observasi lapangan dan penyebaran angket	Informan dan responden
----	---	---	-------------------------------	--	------------------------

Sumber: Perumusan peneliti 2020

E. Teknik Analisa Data

Tindak lanjut dari pengumpulan data adalah menganalisa data, untuk menganalisa dua jenis data kuantitatif dan kualitatif maka digunakan analisis sesuai dengan metode penelitian, yakni menggunakan dua metode penelitian dengan design sequential exploratory. Sehingga analisis data kuantitatif dijadikan sebagai metode utama sedangkan analisis data kualitatif menjelaskan lebih dalam tentang data kuantitatif. Secara rinci dapat ditunjukkan pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Proses Penelitian Model Sequential Explanatory

Sumber: Creswell dalam Sugiyono (2011)

Analisis data kuantitatif pada penelitian ini menggunakan analisis parametrik yang digunakan untuk menghitung skor dan persentase yang terdapat pada lembar tes. Sugiyono (2014) bagian statistik yang parameter dari populasinya mengikuti suatu distribusi tertentu, seperti distribusi normal dan

memiliki data yang linear. Sedangkan analisis data kualitatif digunakan untuk membuktikan, memperdalam, memperluas dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari analisis data kuantitatif yaitu dengan menguraikan kata-kata dalam kalimat secara sistematis menggunakan analisis deskriptif. Cara yang dilaksanakan untuk menganalisis data kuantitatif adalah untuk mengetahui strategi pemasaran VIP airport service Joumpa dalam upaya meningkatkan frekuensi penjualan maka, cara yang digunakan untuk menganalisis data tersebut menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana dan uji T hipotesis yang menggunakan aplikasi SPSS. Berikut ini adalah penjabaran dari setiap uji yang akan dilakukan peneliti:

1. Pengujian validitas dan reliabilitas

- a. Uji validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen (kuesioner) tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Tinggi-rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana instrumen mempunyai validitas yang tinggi pula (Sugiyono, 2016). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom corrected item-total correlations) dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan

tersebut dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2016).

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi, jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Dasar pengambilan uji reliabilitas cronbach alpha menurut Sujarweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $> 0,6$.

2. Pengujian analisis regresi linear sederhana

a. Uji normalitas data

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Untuk keperluan uji normalitas dalam penelitian ini digunakan rumus kolmogrov-smirrov dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji one sample kolmogorov smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

b. Uji linearitas

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015) uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel

bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui deviation from linearity. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada deviation from linearity $> 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

c. Uji regresi linier sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana karena peneliti ingin mengetahui adanya pengaruh antara variabel strategi pemasaran (x) dengan variabel frekuensi penjualan (Y). Analisis regresi linier sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen (Huang, 2017). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan predictor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan response. Regresi linear sederhana atau sering disingkat dengan SLR (Simple Linear Regression) juga merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas. Formula matematis untuk mencari nilai variabel dependen dari nilai variabel independen dikembangkan dengan persamaan berikut (Priyastama, 2017).

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu strategi pemasaran

(X) sedangkan variabel dependen adalah frekuensi penjualan (Y). Model persamaan regresi linear dari X terhadap Y dirumuskan seperti berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

a : Konstanta

Y: Variabel kepuasan penumpang atau variabel akibat (dependent)

X : Variabel pemeriksaan atau variabel faktor penyebab (independent)

Kedua, skor rata-rata (mean) berbobot yang digunakan untuk melihat efektivitas strategi pemasaran VIP airport service Joumpa Ngurah Rai Bali .Skor rata-rata (mean) berbobot menurut Durianto, Sugiarto., Wachidin., & Supratikno (2003) adalah metode mencari rata-rata pada setiap jawaban responden dengan memberikan nilai bobot. Hasil pada skor akan didapatkan dari mengalikan total frekuensi dengan bobot yang dipilih (Aninah, 2010).

$$\chi = \frac{\sum fi.wi}{\sum fi}$$

Dimana :

χ = Rata-rata berbobot

fi = Frekuensi

wi = Bobot

Tahap selanjutnya adalah menghitung nilai rentang skala. Rentang skala adalah metode untuk mengukur posisi tanggapan responden dengan menggunakan skor. Bobot yang digunakan berada

pada rentang 1-5 yang menggambarkan nilai sangat negatif ke posisi sangat positif (Sugiyono, 2013). Rumus rentang skala ditulis sebagai berikut :

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Dimana :

Rs = Rentang skala

m = Angka tertinggi dalam pengukuran

n = Angka terendah dalam pengukuran

b = Jumlah kelas yang dibentuk

Dari rumus di atas, maka rentang skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Rs = \frac{5 - 1}{5}$$

$$Rs = 0,8$$

Berdasarkan rentang skala di atas, maka skala keefektifan sebagai bahan pengambilan keputusan dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.6 Rentang Skala

No.	Kriteria	Rentang skala
1.	1,00-1,80	Sangat tidak efektif
2.	1,81-2,60	Tidak efektif
3.	2,61-3,40	Kurang efektif
4.	3,41-4,20	Efektif
5.	4,21-5,00	Sangat efektif

Sumber: Aninah (2010) dari Durianto dkk (2003) dengan perubahan

d. Uji hipotesis

Menurut Rahmawati, dkk (2015) uji hipotesis bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji t hitung (uji parsial). Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,05. Jika tingkat signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

e. Uji signifikansi (Uji T)

Menurut Ghazali (2011) untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji t hitung ini ada pada perangkat lunak, dapat dilihat pada table coefficient level of significance yang bisa digunakan 5% atau $(\alpha) = 0,05$.

f. Koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen nilai Y sebagai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh garis regresi, Rahmawati (2015). Koefisien Determinasi diartikan sebagai proporsi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model penelitian. Nilai koefisien determinasi atau antara 0 sampai 1 nilai r^2 mendekati nilai 1, maka semakin besar variabel bebas menerangkan variabel terikatnya. Cara yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif menggunakan wawancara mendalam. Berikut ini adalah penjabaran dari setiap teknik yang akan dilakukan peneliti:

a. Format transkrip wawancara

Format transkrip wawancara memuat beberapa informasi mengenai tanggal dan waktu wawancara, nama informan dan enumerator, list pertanyaan ke informan serta jawaban pertanyaan dari informan.

b. Proses mengenali data

Proses pengenalan data (koding) merupakan proses mengenali data dengan cara mencatat hal-hal penting hasil rekaman suara/video.

c. Reduksi data

Proses mengurangi dan membuang jawaban informan yang bersifat bias dari parameter yang diuji.

d. Proses penyajian data

Proses akhir dari rangkaian wawancara mendalam berupa penyajian kutipan guna menjelaskan kesimpulan fenomena yang sedang dikaji.

e. Penyajian hasil analisis

Analisis kesimpulan dapat diketahui melalui proses pemahaman seluruh jawaban informan terpilih dimana bersifat koheren antara jawaban yang satu dengan yang lain.