

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah prosedur sebuah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>1</sup> Penelitian kualitatif umumnya dilakukan secara mendalam untuk memahami suatu fenomena atau permasalahan tertentu yang merujuk pada hidup seseorang, pengalaman hidup, perilaku, emosi dan perasaan maupun tentang fungsi organisasi, gerakan sosial, fenomena interaksi budaya.<sup>2</sup> Proses risetnya melibatkan berbagai pertanyaan dan prosedur yang harus dilakukan.<sup>3</sup>

Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, sehingga penelitalah yang menjadi instrumen kunci, yang menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.<sup>4</sup> Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan berupaya menghimpun data, mengolah data dan menganalisisnya secara kualitatif dengan

---

<sup>1</sup>Lexsi J. Moleong, *Meode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-15. (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2014), hal. 3

<sup>2</sup>Azufar Juliandi, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi, Cetakan Pertama*, (Medan: UMSU PRESS, 2014), hal. 11

<sup>3</sup>Septiawan Santana K, *Menulis Ilmiah: Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Kedua*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010), hal. 1

<sup>4</sup>Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelotian Kualitatif: Skripsi dan Tesis, Cetakan Pertama*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), hal. 9

tujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait permasalahan yang menjadi objek penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung, melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel.<sup>5</sup>

Penelitian deskriptif sesuai karakteristiknya memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaannya, yaitu diawali dengan adanya masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan, menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan, pengolahan informasi atau data, dan menarik kesimpulan penelitian.<sup>6</sup> Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan hasil penelitian sesuai dengan teori yang ada sehingga nantinya kebasahan data dapat terjamin.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Pemilihan lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar berjalan sesuai dengan rencana yang dibuat, untuk itu lokasi penelitian harus

---

<sup>5</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah, Cetakan ke Tujuh*, ( Jakarta: Kencana, 2017), hal. 35

<sup>6</sup>*Ibid.*, hal. 35

dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam, selain itu penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih dalam.<sup>7</sup>

Penelitian akan dilakukan di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung yang beralamat di Ruko Stadion Gondang No. 1 Gondang Tulungagung. Tempat tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah diuraikan pada bab awal.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti sangat diperlukan dan penting kedudukannya, dikarenakan penelitian kualitatif adalah studi kasus maka segala sesuatu akan sangat tergantung pada kedudukan peneliti, dengan demikian peneliti berkedudukan sebagai instrumen penelitian yang utama. Keterlibatan peneliti menjadi keharusan dalam penghayatan permasalahan, dapat dikatakan bahwa peneliti melekat erat dengan subjek penelitian.<sup>8</sup>

Kehadiran peneliti mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap keabsahan data, oleh karena itu peneliti hadir pada saat penelitian yang dilakukan di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung, yang beralamat di Ruko Stadion Gondang No. 1 Gondang Tulungagung.

### **D. Data dan Sumber Data**

Data adalah sebuah urutan informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem

---

<sup>7</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 53

<sup>8</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi, Cetakan ke 14*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 24

tertentu.<sup>9</sup> Data sebagai bahan mentah (*raw material*) akan diolah dan dianalisis sehingga dapat menjawab masalah penelitian. Data dapat juga berupa fakta lapangan, data yang diambil dari dokumen, berupa benda, proses kegiatan, keterangan atau jawaban dari informan.<sup>10</sup>

Sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata atau tertulis yang dicermati oleh peneliti dan benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna tersirat dalam dokumen atau bendanya. Sumber data penelitian kualitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia atau orang dan yang bukan manusia.<sup>11</sup> Peneliti menggunakan dua sumber data yaitu sebagai berikut :

#### 1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.<sup>12</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada petugas pemasaran serta petugas pelayanan dan anggota pembiayaan di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam

---

<sup>9</sup>Lexy J. Moleong, 2014. *Meode Penelitian*. . ., hal. 25

<sup>10</sup>I Wayan Pantiyasa, *Metodologi Penelitian*. (Bali: Penerbit ANDI, 2011), hal. 57

<sup>11</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*. ., hal. 22

<sup>12</sup>Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum, Edisi 1, Cetakan ke 5*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hal. 106

bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup>

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan seperti buku pendukung serta sumber yang berkaitan dengan strategi pemasaran dan pelayanan prima, serta dari buku rapat anggota tahunan *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan Tulungagung.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai satu proses mendapatkan data empiris melalui informan dengan menggunakan metode tertentu.<sup>14</sup> Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki, dengan ciri-ciri mempunyai arah yang khusus, sistematis dan diikuti pencatatan segera (pada waktu observasi berlangsung).<sup>15</sup> Persiapan yang bisa dilakukan sebelum melakukan observasi antara lain sebagai berikut:

- a. Memiliki pengetahuan apa yang akan diobservasi
- b. Menyelidiki tujuan penelitian
- c. Menentukan cara untuk mencatat hasil observasi yang paling efektif
- d. Membatasi macam tingkat kategori secara tegas
- e. Berlaku sangat cermat dan sangat kritis
- f. Mencatat setiap gejala secara terpisah

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, hal. 106

<sup>14</sup>Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hal. 280.

<sup>15</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian: Memberikan Bekal Teoritis pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian dengan Langkah-langkah yang Benar, Cetakan ke 13*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 70

g. Mengetahui sebaik-baiknya alat-alat pencatatan dan cara penggunaannya sebelum observasi dilakukan.<sup>16</sup>

Peneliti melakukan observasi mengenai keadaan yang sebenarnya yang terjadi dilokasi penelitian yang berkaitan dengan strategi pemasaran dan pelayanan prima dalam peningkatan jumlah anggota pembiayaan di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung.

## 2. *Indept Interview* (wawancara mendalam)

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara mendalam mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan runtutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden. Wawancara ini bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, reemasuk karakteristik sosial-budaya (agama, suku, gender, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya)<sup>17</sup>

Informan yang akan diambil dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pemasaran, petugas pelayanan, anggota pembiayaan, serta pimpinan *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang kabupaten Tulungagung. Variabel

---

<sup>16</sup>*Ibid.*, hal. 71

<sup>17</sup>Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Budaya*. (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2013), hal. 181

indikator yang akan dijadikan bahan wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Variabel Indikator Wawancara**

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
1	Strategi Pemasaran (Titik Wijayanti)	Segmentasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Geografis Apakah terdapat pengelompokan target konsumen produk pembiayaan berdasarkan lokasi atau area tertentu?</li> <li>2. Demografis Apakah terdapat pengelompokan target konsumen produk pembiayaan berdasarkan tingkat pendidikan, jenis kelamin, tingkat sosial ekonomi, kelompok umur, pendapatan jumlah keluarga atau bahkan profesi seseorang?</li> <li>3. Psikografis Gaya Hidup Apakah terdapat pengelompokan target konsumen produk pembiayaan berdasarkan bagaimana seseorang menghabiskan waktu dan uangnya dalam kehidupan sehari-hari?</li> <li>4. Penggunaan Apakah terdapat pengelompokan target konsumen produk pembiayaan berdasarkan penggunaan atau pemanfaatan produk?</li> <li>5. Kepentingan Apakah terdapat pengelompokan target konsumen produk pembiayaan berdasarkan kepentingan penggunaan?</li> <li>6. Pelanggan Apakah terdapat pengelompokan target konsumen produk pembiayaan berdasarkan pelanggan?</li> </ol>
2		Targeting	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsumen Apakah terdapat kegiatan pemilihan siapakah target konsumen yang akan menerima pembiayaan?</li> <li>2. Value Apakah terdapat kegiatan penilaian tertentu terkait target pencapaian keuntungan yang akan diperoleh?</li> <li>3. Volume Apakah terdapat kegiatan penilaian terkait berapa target yang harus dicapai?</li> </ol>

Dilanjutkan. . .

Kelanjutan. . .

1	2	3	4
			<p>4. Saluran distribusi Target saluran distribusi seperti apakah yang diterapkan dalam kegiatan pemasarannya? Apakah menggunakan outlet yang sudah tertata rapi yang telah mempunyai manajemen khusus, ataukah menggunakan outlet yang dikelola secara tradisional dan dilakukan sendiri oleh perusahaan, ataukah menggunakan outlet dalam pembelian jumlah besar?</p> <p>5. Media komunikasi Media komunikasi apa yang digunakan untuk menyampaikan produk pembiayaan kepada target <i>marketing</i>?</p>
		<i>Positioning</i>	<p>1. Penampilan produk Bentuk penampilan produk (brosur) seperti apa yang digunakan dalam strategi komunikasi?</p> <p>2. Manfaat, pemecahan masalah atau kebutuhan Apakah dalam strategi komunikasinya mencantumkan manfaat, pemecahan masalah atau kebutuhan calon anggota pembiayaan?</p> <p>3. Kesempatan khusus Apakah dalam strategi komunikasinya terdapat kesempatan khusus yang ditawarkan untuk mengambil hati calon anggota pembiayaan?</p> <p>4. Kategori khusus Apakah dalam strategi komunikasinya terdapat kategori khusus untuk pemakai?</p> <p>5. Melawan produk lain Apakah dalam strategi komunikasinya terdapat keunggulan yang ditampilkan yang bertujuan untuk melawan produk lain?</p>
2	Pelayanan Prima (Zethml dan Berry)	<i>Reliability</i>	<p>1. Akurat dan dapat dipercaya Apakah petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya?</p> <p>2. Tingkat kesalahan Apakah petugas pelayanan pernah melakukan kesalahan selama melayani keluhan anggota pembiayaan?</p>
		<i>Responsiveness</i>	<p>1. Menolong pelanggan Apakah petugas pelayanan membantu menangani keluhan anggota pembiayaan?</p> <p>2. Tindak lanjut Apakah keluhan anggota pembiayaan ditangani dengan cepat sesuai dengan harapannya?</p>

Dilanjutkan. . .

Kelanjutan. . .

1	2	3	4
		<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan Apakah petugas pelayanan mempunyai pengetahuan terkait pelayanan yang baik?</li> <li>2. Kesopanan Apakah petugas pelayanan selalu ramah dan sopan selama memberikan pelayanan?</li> <li>3. Menumbuhkan kepercayaan Apakah petugas pelayanan melaksanakan tugasnya secara terampil dan fasih sehingga menumbuhkan kepercayaan anggota pembiayaan selama pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Gondang Tulungagung?</li> </ol>
		<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menempatkan diri Ketika anggota pembiayaan menghadapi permasalahan, apakah petugas pelayanan bisa menempatkan diri dalam sudut pandang anggota pembiayaan?</li> <li>2. Perhatian Apakah petugas pelayanan memahami tentang apa yang dibutuhkan anggota pembiayaan?</li> </ol>
		<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan prasarana Bagaimana kondisi sarana-prasarana di BMT Pahlawan cabang Gondang Tulungagung?</li> <li>2. Kerapian ruangan Apakah ruangan di BMT Pahlawan cabang Gondang Tulungagung rapi dan bersih?</li> <li>3. Kerapian petugas pelayanan Apakah petugas pelayanan telah berpenampilan rapi?</li> </ol>

### 3. Studi Dokumenter

Studi dokumenter yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari sumber pustaka (bacaan) baik berupa buku-buku, hasil penelitian, dan bahan bacaan lainnya.<sup>18</sup> Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil/hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. Penelitian yang dilakukan tidak bisa lepas dari

<sup>18</sup>Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal.

literatur-literatur ilmiah, maka kegiatan studi kepustakaan ini menjadi sangat penting.<sup>19</sup>

Teknik dokumentasi akan dilakukan peneliti dengan mengumpulkan, membaca dan mempelajari berbagai macam bentuk data tertulis yang ada dilapangan, serta data-data lain diperpustakaan yang dapat dijadikan penguatan referensi data. Dokumentasi diperoleh berdasarkan laporan dari perusahaan tentang jumlah anggota yang melakukan pembiayaan di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang kabupaten Tulungagung dan laporan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.<sup>20</sup> Tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

##### **1. Reduksi data (*Data Reduction*)**

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, sehingga perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu. Proses reduksi data yang peneliti lakukan yaitu

---

<sup>19</sup>Hadari Nawawi. *Metode Penelitian*. . ., hal. 133

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung, Alfabeta, 2009), hal. 233

memilih data yang dilakukan pada saat observasi pendahuluan dari beberapa data yang diperoleh untuk kemudian direduksi sehingga diperoleh sesuatu yang pokok.<sup>21</sup>

## 2. Penyajian data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya setelah data di reduksi adalah menyajikan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya, melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

## 3. Verifikasi (*Verification/Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>22</sup>

Data yang dikumpulkan perlu dilakukan analisis, sifat dan jenis data tertentu menurut teknik tertentu pula. Analisis data perlu dilakukan secara teliti, dan cermat karena dapat mempengaruhi hasil penelitian atau keputusan kesimpulan

---

<sup>21</sup>*Ibid.*, hal. 341

<sup>22</sup>*Ibid.*, hal. 345

yang dibuat.<sup>23</sup> Teknik analisis data pertama-tama peneliti perlu mengorganisir atau menyusun data yang telah diperolehnya secara kronologis menurut urutan kejadian selama penelitian berlangsung, selanjutnya setiap informasi harus diberi kode untuk mengetahui sumbernya sehingga diharuskan semua catatan, transkrip wawancara dan dokumen lainnya harus tersedia salinannya (fotokopi). Data kemudian disusun ke dalam sistem kategori yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>24</sup>

### **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pengecekan keabsahan temuan ini dilakukan peneliti dengan menggunakan beberapa metode diantaranya :

#### **1. Perpanjangan Keikutsertaan**

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.<sup>25</sup> Perpanjangan keikutsertaan dilakukan dengan cara memperpanjang waktu penelitian sampai memperoleh data yang benar-benar tepat sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan data yang tepat.

#### **2. Triangulasi**

Triangulasi merupakan sebuah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau

---

<sup>23</sup>Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan, Edisi Keempat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), hal. 31

<sup>24</sup>Morissan, *Metode Penelitian Survei, Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 27

<sup>25</sup>Lexsi J. Moleong, *Meode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, Cetakan ke 30*. (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2014), hal. 327

sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh.<sup>26</sup> Cara-cara yang dapat dilakukan melalui teknik triangulasi adalah:

- a. Triangulasi dengan sumber yang sama tetapi dengan cara atau metode yang berbeda
- b. Triangulasi dengan cara atau metode yang sama tetapi dengan sumber yang berbeda.<sup>27</sup>

Peneliti dalam hal ini menggunakan triangulasi dengan metode yang sama dengan sumber yang berbeda. Peneliti melakukan pengecekan keabsahan data melalui perbandingan hasil temuan dari petugas pemasaran dengan nasabah pembiayaan, yang akan diperkuat dengan pimpinan lembaga, serta petugas pelayanan dengan nasabah pembiayaan diperkuat dengan pimpinan lembaga.

### 3. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah teknik pemeriksaan keabsahan data berdasarkan seberapa tinggi derajat ketekunan peneliti di dalam melakukan kegiatan pengamatan. Ketekunan pengamatan dimaksudkan menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci, dengan kata lain jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman. Peneliti dapat meningkatkan ketekunan dengan cara membaca berbagai referensi buku

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, hal. 330

<sup>27</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian. . .*, hal. 25

maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.<sup>28</sup>

Peneliti akan memperbanyak referensi terkait strategi pemasaran dan pelayanan prima untuk memperkuat argumen terhadap suatu fenomena ataupun permasalahan yang ditemui selama melakukan penelitian, yang dimaksudkan untuk mengecek kebenaran fenomena tersebut.

## **H. Tahap-tahap Penelitian**

Tahap-tahap pada penelitian ini meliputi:

### 1. Tahap sebelum ke lapangan

Peneliti dalam hal ini akan menentukan fokus penelitian, menentukan lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, menyiapkan perlengkapan penelitian.<sup>29</sup>

### 2. Tahap kegiatan lapangan

Tahap selanjutnya yaitu memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, mengumpulkan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian, memecahkan data yang telah terkumpul.<sup>30</sup>

Tahap ini dilakukan pengumpulan data terkait strategi pemasaran dan pelayanan prima yang dilakukan dengan metode wawancara, dan observasi.

### 3. Tahap analisis data

Analisis selama pengumpulan data meliputi kegiatan membuat ringkasan atau rangkuman serta mengedit setiap hasil wawancara, mengembangkan

---

<sup>28</sup>Sugiyono. *Memahami Penelitian . . .*, hal. 125

<sup>29</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi . . .*, hal. 130

<sup>30</sup>*Ibid.*, hal. 148

pertanyaan dan aktif selama wawancara, mempertegas fokus penelitian. Analisis setelah pengumpulan data meliputi kegiatan pengorganisasian data, pemilahan data, pengkategorian data, penemuan hal-hal terpenting dari data penelitian, penemuan apa yang perlu dilaporkan kepada orang lain, pemberian makna.<sup>31</sup>

#### 4. Tahap penulisan laporan

Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data, setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan, saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan menulis skripsi yang sempurna. Langkah terakhir melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi.<sup>32</sup>

Peneliti dalam hal ini akan melakukan analisis data yang diperoleh selama melakukan penelitian, kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti, selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

---

<sup>31</sup>*Ibid.*, hal. 148

<sup>32</sup>*Ibid.*, hal. 151