

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis dan naturalistik. Fenomenologi adalah penelitian yang mencoba menjelaskan konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada beberapa individu.⁶⁰ Sedangkan disebut juga naturalistik karena sifat penelitiannya pada *setting* dan kondisi objek yang ilmiah.⁶¹

Fenomenologi menawarkan model pertanyaan yang deskriptif, reflektif, dan interpretatif untuk mendapatkan esensi pengalaman. Deskriptif dari fenomenologi menurut Husserl dan Heidegger bahwa struktur dasar dari dunia kehidupan tertuju pada pengalaman, karena pengalaman dianggap sebagai persepsi individu terhadap kehadirannya di dunia. Fokus penelitian fenomenologi adalah sebagai berikut:

- a. *Tekstural description*, yakni apa yang dialami subjek penelitian tentang suatu fenomena.
- b. *Struktural description*, yakni bagaimana subjek mengalami serta memaknai pengalamannya.⁶²

⁶⁰ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 3

⁶¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 7

⁶² Donny Gahral Anwar, *Pengantar Fenomenologi*, (Depok: Koekoesan, 2010), hlm. 42

2. Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln (1994) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi serta dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada.⁶³

Penelitian kualitatif dapat disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah yang merupakan jenis penelitian dengan menggunakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji atau diukur dengan setepat tepatnya dengan data yang berupa data deskriptif. Pada penelitian ini mendeskripsikan kejadian yang didengar, dirasakan, dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif. Jenis penelitian ini berkarakteristik alamiah atau bersetting apa adanya dari fenomena yang terjadi di lapangan yang menitik beratkan pada kualitasnya. Penelitian kualitatif bersifat:

- a. Bersifat subjektif.
- b. Bahasanya informal, menggunakan kata-kata personal.
- c. Peneliti melakukan interaksi secara langsung terhadap objek yang ditelitinya.
- d. Prosesnya induktif dan desainnya dapat berkembang dinamis.⁶⁴

Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang menggambarkan data dengan cara sederhana tanpa diakhiri dengan

⁶³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 9

⁶⁴ Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hlm. 158

kesimpulan. Oleh karena itu, penelitian deskriptif tidak memerlukan hipotesis dan analisis data secara mendalam.⁶⁵

Dalam penelitian ini yang menjadi pusat penelitian adalah mengenai strategi pemilik usaha salon kecantikan Azzahrah Beauty Center dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggannya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi fokus yang akan dilakukan suatu penelitian. Supaya penelitian kualitatif memperoleh hasil yang sesuai dan sempurna, maka penelitian kualitatif ini hanya mengambil satu lokasi saja.⁶⁶

Lokasi yang akan menjadi obyek penelitian ini adalah di salon kecantikan Azzahrah Beauty Center yang beralamatkan di Perumahan Taman Anggun Sejahtera 3 Blok H7 No. 9, Grabagan, Tulangan, Sidoarjo. Peneliti memilih lokasi ini dengan alasan karena ingin mengetahui strategi yang dilakukan oleh pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggannya untuk menghadapi persaingan bisnis yang sejenis. Selain itu, lokasi penelitian ini memiliki banyak pelanggan setia. Azzahrah Beauty Center banyak memiliki pelanggan setia karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terbilang lumayan baik serta harga perawatan yang relatif terjangkau. Selain itu, keramah tamahan, ketelatenan, serta kesabaran pemilik dalam memberikan

⁶⁵ Syamsunie Carsel, *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*, (Bantul: Penebar Media Pustaka, 2018), hlm. 247

⁶⁶ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), hlm. 74

perawatan kepada pelanggan merupakan nilai tambah tersendiri bagi pelanggan. Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo memiliki pelanggan sekitar 40 orang.

C. Kehadiran Peneliti

Peneliti dalam penelitian kualitatif sangatlah berperan dalam proses pengumpulan data atau dapat dikatakan sebagai instrumen utama (*key instrumen*) dalam penelitian tersebut. Karena penelitian kualitatif menggunakan metode yang berupa pengamatan, wawancara, atau penelaah dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah jika berhadapan dengan kenyataan jarak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajam pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.⁶⁷

Peneliti berperan aktif dalam pencarian data primer di lokasi penelitian untuk diteliti secara langsung di salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo. Untuk menunjang keberhasilan dari penelitian, peneliti pergi ke lokasi penelitian, memahami, dan mempelajari situasi. Penelitian dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di lokasi penelitian. Peneliti melakukan pengamatan, pencatatan, memberikan pertanyaan, dan menggali sumber data untuk memperoleh data yang tepat dan valid.

⁶⁷ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*...hlm. 9

D. Data dan Sumber Data

Data dokumen dalam penelitian merupakan catatan peristiwa, dokumen bisa berwujud gambar, tulisan, maupun karya-karya seperti jurnal, faktur, surat, hasil rapat, atau dalam wujud laporan program.

Secara umum, sumber data dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu informan (*actor*), aktivitas (*activity*), dan tempat (*place*).⁶⁸

1. Informan (*actor*), yakni pelaku yang sedang memainkan suatu peran.
2. Aktivitas (*activity*), yakni aktivitas yang dilakukan oleh informan (*actor*).
3. Tempat (*place*), yakni tempat dimana informan melakukan aktivitas.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang peneliti dapatkan dari sumber asli. Oleh karena itu, proses pengumpulan data harus diperhatikan siapa sasaran utama yang akan menjadi objek penelitian.⁶⁹

Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber yang terkait. Narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center dan para pelanggannya.

⁶⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D...* hlm. 215

⁶⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 103

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data primer yang diolah lagi oleh peneliti atau pihak lain lalu disajikan dengan baik sehingga tercipta suatu data baru. Data sekunder yang peneliti gunakan dalam berasal dari dokumen, laporan, maupun arsip yang berkaitan dengan penelitian ini.⁷⁰

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data primer dan sekunder. Dalam sebuah penelitian, pengumpulan data merupakan langkah awal yang sangat penting, dikarenakan data yang dikumpulkan akan dipakai untuk memecahkan suatu permasalahan yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan. Metode yang dipakai untuk mengumpulkan data di penelitian ini antara lain:

a. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sembari bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber.⁷¹

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung kepada seorang narasumber atau dalam bentuk *focus group discussion*. Wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

⁷⁰ Husein Umar, *Research Method's in Finance and Banking*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), hlm. 82

⁷¹ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 89

Wawancara tidak langsung dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung, yakni bisa melalui SMS, telepon, maupun melalui *online*.⁷²

Narasumber yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dan beberapa pelanggan setianya.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga bisa diperoleh gambaran secara jelas mengenai kondisi objek penelitian tersebut.⁷³

Teknik pengumpulan data ini berguna untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna melengkapi data dari wawancara. Maka peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk melihat secara detail untuk memperoleh data penjabaran hasil dari wawancara dan dokumentasi.

Metode ini digunakan peneliti untuk mengetahui strategi apa yang digunakan oleh pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggannya guna menghadapi persaingan bisnis.

⁷² Vigih Hery Kristanto, *Metodologi Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*, (Sleman: Penerbit Deepublish, 2018), hlm. 62

⁷³ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 18-19

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik dalam pencarian data tentang hal-hal atau variabel berupa gambar, dokumen, catatan, notulen, dan data lainnya.⁷⁴

Dengan metode dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan dokumentasi seperti dokumen-dokumen, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini, bahan-bahan lain serta informasi mengenai sejarah berdirinya, visi misi, keadaan lokasi, dan produk-produk layanan yang tersedia di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

F. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan, pengaturan, dan pengolahan data. Peneliti memproses data yang dikumpulkan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi lalu ditata sedemikian rupa sehingga menjadi paparan yang mudah dipahami lalu diolah dengan pendekatan kualitatif.⁷⁵

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yakni wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data seperti yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992: 15) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

⁷⁴ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 231

⁷⁵ Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru, 1998), hlm.

interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.⁷⁶ Metode analisis data dalam penelitian ini antara lain:

a. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data dari hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil yang lain yang telah dilakukan peneliti lalu dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

b. Reduksi Data

Yakni berupa ringkasan data yang telah didapat dimana data tersebut dianggap penting dan menjadi pokok dalam penelitian, sehingga dengan reduksi ini akan lebih memberikan gambaran terkait dengan objek penelitian.⁷⁷

c. Penyajian Data

Yakni berupa pemaparan data dengan singkat dan jelas dimana didalamnya dapat dibuat grafik, tabel, diagram ataupun berupa deskripsi guna mempermudah dalam memahami data penelitian.

d. Verifikasi Data

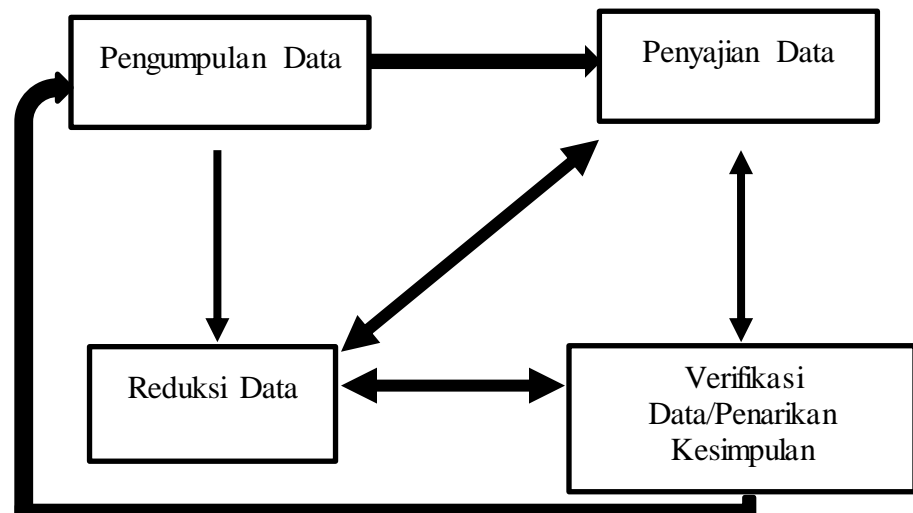
Yakni penarikan kesimpulan dari data yang telah difokuskan dalam penelitian hasil dari melakukan reduksi dan penyajian data akan

⁷⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. .hlm. 224

⁷⁷ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UI-Press, 1992), hlm. 16

didapatkan data-data yang nyata dan teruji oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka dapat ditarik kesimpulan yang kredibel.⁷⁸

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman



Keterangan:

Bagan analisis data model interaktif Miles dan Huberman di atas menjelaskan bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam pengecekan keabsahan temuan, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Dalam

⁷⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. hlm. 247

menetapkan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah pengecekan keabsahan temuan. Jadi, uji pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

a. Uji *credibility*

Uji kredibilitas yakni uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan triangulasi, perpanjangan waktu, dan diskusi dengan teman sejawat. Di bawah ini akan dipaparkan mengenai triangulasi, perpanjangan pengamatan, dan diskusi dengan teman sejawat:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah indikator pembandingan dan mengecek balik derajat kepercayaan terhadap suatu informasi yang telah didapat. Triangulasi terbagi menjadi tiga, yakni triangulasi *person*, triangulasi *method*, dan triangulasi waktu.

2. Perpanjangan waktu

Perpanjangan waktu adalah memperpanjang waktu pengamatan di lapangan. Perpanjangan waktu pengamatan dilaksanakan sebagai langkah antisipatif mengingat peneliti adalah orang luar dan relatif kesusahan untuk memenuhi para sumber data.

3. Diskusi dengan teman sejawat

Diskusi dengan teman sejawat adalah mendiskusikan data yang telah didapat dengan berbagai pihak yang berkompeten dan teman-teman kuliah.⁷⁹

⁷⁹ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*hlm. 85-86

b. Uji *transferability*

Uji keteralihan (*transferability*) merupakan persoalan empiris bergantung pada persamaan antara pengirim dan penerima. Dalam penelitian kualitatif peneliti harus membuat laporan dengan memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

c. Uji *dependability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya.

d. Uji *confirmability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian dan diikaitkan dengan proses yang dilakukan.⁸⁰

H. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini menggunakan empat tahap penelitian, antara lain:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini merupakan tahap persiapan peneliti mulai dari melakukan pengumpulan buku-buku atau teori-teori yang berkaitan dengan fenomena.

Pada tahapan ini juga dilaksanakan penyusunan proposal penelitian yang

⁸⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 366-367

selanjutnya diseminarkan hingga pada proses disetujuinya proposal oleh dosen pembimbing.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti memahami fenomena yang terjadi di lapangan untuk direkam sebagai data penelitian, dan terlibat langsung dalam penelitian sebab ini merupakan metode kualitatif sehingga peneliti sebagai pengumpul data langsung.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci sehingga data tersebut mudah dipahami serta temuan peneliti dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

4. Tahap Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari suatu penelitian data yang telah diolah, disusun, disimpulkan, diverifikasi, lalu disajikan dalam bentuk penulisan skripsi. Kemudian peneliti melakukan pengecekan supaya hasil penelitian memperoleh kepercayaan dari informan dan benar-benar valid. Langkah terakhir yakni penulisan laporan penelitian yang mengacu pada pedoman penulisan karya ilmiah yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.