

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Di dalam penelitian metode penelitian mempunyai peranan yang sangat penting, karena dengan menggunakan metode penelitian diharapkan hasil penelitian yang diperoleh nantinya dapat dipertanggungjawabkan. Oleh sebab itu seorang peneliti harus memilih serta menentukan metode apa yang tepat untuk mencapai hasil yang maksimal dari penelitiannya.⁵³

Metode penelitian merupakan bagian dari ilmu pengetahuan yang mempelajari cara bagaimana prosedur kerja mencari suatu kebenaran. Metodologi biasanya juga dapat diartikan sebagai model yang mengandung prinsip-prinsip teoritis dan kerangka yang memberikan petunjuk bagaimana penelitian dilakukan dalam suatu konteks paradigma tertentu.⁵⁴

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami objek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1998), hlm 3

⁵⁴ Asfi Manzilati, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode dan Aplikasi*, (Malang : UB Press, 2017), hlm 7-8

memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁵⁵ Data kualitatif disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka yakni data tersebut bersal dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, catatan lapangan dari dokumentasi. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif lebih menekankan pada analisa terhadap hubungan antara fenomena yang diamati dengan logika ilmiah.

Jenis penelitian ditinjau dari prosedur pada pola yang akan ditempuh oleh peneliti, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat lampau. Penelitian ini menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya selain itu penelitian ini mendeskripsikan suatu keadaan dalam tahapan-tahapan perkembangannya.⁵⁶

Disini peneliti akan mendeskripsikan secara rinci mengenai data-data dan informasi yang telah diperoleh dari Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung. Data tersebut nantinya akan deskripsikan sesuai dengan keadaan yang terjadi atau yang nyata di lapangan dan kemudian membandingkan dengan teori yang sudah ada yang menjadi dasar pada penelitian ini. Pada saat mendeskripsikan data disini peneliti sangat berhati-hati dalam mendeskripsikan data secara nyata dan apa yang terjadi dilapangan tanpa ada rekayasa dari informan yang sudah di dapat dari narasumber yang telah ditentukan penelitian

⁵⁵ Lexy J. Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hal.6.

⁵⁶ Muh Fitrah dan Luthfiah, *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, (Sukabumi: Tim CV Jejak, 2017) hlm 36

B. Lokasi Penelitian

UD. Maju Desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung letak geografisnya berada di wilayah kabupaten tulungagung tepat sebelah pasar bungur belok kebarat sekitar 600 km kearah barat tepatnya di Utara persawahan.

UD Maju Karangrejo Tulungagung Maju ini memiliki letak geografis yang cukup strategis, karena selain bertempat tidak terlalu jauh dengan pusat kota. UD Maju Karangrejo Tulungagung ini juga dapat ditempuh dengan kendaraan pribadi jurusan Kediri- Ternggalek meskipun masuk kearah barat tetapi jalan mudah ditempuh meskipun dengan truk besar sehingga untuk sampai ke tempat UD Maju Karangrejo Tulungagung tersebut bisa ditempuh dengan mudah.

Pemilihan lokasi ini berdasarkan pada pertimbangan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil observasi dilokasi penelitian tersebut, penelitian menemukan ke unggulan di perusahaan ini dari pada perusahaan yang lain. Contohnya, dari segi pebutannya perusahaan ini memakai mesin yang canggih sehingga perharinya bisa menghasilkan barang yang banyak yang bisa memenuhi permintaan konsumen. Penjualanya tidak hanya di Tulungagung saja tetapi sampai diluar daerah, terutama di ibu kota Jakarta.
- 2) Perusahaan ini selalu mengutamakan kualitas produk agar konsumen puas dengan produk yang dihasilkan sehingga konsumen merasa loyal terhadap perusahaan tersebut.

- 3) Adapun kondisi perusahaan, kinerja yang baik dan tempat yang memadai untuk melaksanakan aktifitas di UD Maju Karangrejo Tulungagung ini.

C. Kehadiran Peneliti

Untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif penelitian sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama sehingga kehadiran penelitian di lapangan mutlak diperlukan. Sejalan dengan pendapat ini, selama pengumpulan diri sebagai instrument sekaligus pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan. Peran sebagai instrument sekaligus pengumpulan data, penelitian realisasikan dengan datang langsung ke UD Maju Karangrejo Tulungagung dan meminta izin untuk melakukan penelitian di UD Maju Karangrejo Tulungagung.

D. Data dan Sumber data

1) Jenis Data

Data adalah segala fakta atau angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.⁵⁷ Menurut kamus inggris-indonesia oleh John M. Echols dan Hasan Shadili data adalah fakta-fakta atau keterangan-keterangan. Jadi data adalah catatan fakta-fakta atau

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 161

keterangan-keterangan yang akan diolah dalam kegiatan penelitian.⁵⁸ Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap.⁵⁹

Data dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, dokumentasi, dan hasil observasi atau pengamatan yang data-data tersebut diolah sedemikian rupa agar peneliti memperoleh informasi terkait strategi membangun loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Maju desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.

2) Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁶⁰ Menurut Lofland dan lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan.⁶¹ Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder

⁵⁸ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian.*, hal. 54

⁵⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif.*, hal. 2

⁶⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik.*, hal 172

⁶¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif.*, hal 157

merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁶²

Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan dari, manager perusahaan, karyawan, pelanggan. Sedangkan sumber data sekunder didapatkan dari hasil observasi, *recording* hasil wawancara, transkrip wawancara, foto-foto kegiatan, dan lain-lain.

Menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain lain.⁶³ Adapun menurut Suharsimi arikunto sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden.⁶⁴ Sedangkan sumber data menurut sifatnya (ditinjau dari tujuan penyelidikan) dapat digolongkan menjadi dua golongan. Sumber primer (sumber-sumber yang memberikan data langsung dari tangan pertama) dan sumber sekunder (sumber yang mengutip dari sumber lain).⁶⁵

Dalam buku yang lain disebutkan bahwa sumber data adalah “benda, hal atau tempat peneliti mengamati, membaca, atau bertanya tentang data. Secara umum sumber dapat diklasifikasikan menjadi tiga

⁶² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif.*, hal. 62

⁶³ J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 157.

⁶⁴ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisis Revisi VI.* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm.129.

⁶⁵ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik,* (Bandung: Tersito, 1980), edisi VII, hlm. 134.

jenis yakni *person* (orang), *paper* (kertas atau dokumen), dan *place* (tempat) yang disingkat 3P.⁶⁶ Penelitian ini sumber data yang digunakan adalah *person*, *paper* dan *place* dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) *Person* (Orang). Sumber data ini adalah pemilik UD Maju desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.
- b) *Paper* (kertas/dokumen). Sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Diam misalnya ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana. Bergerak misalnya kinerja, laju kendaraan data-data yang dihasilkan berupa rekaman gambar atau foto.
- c) *Place* (tempat). Sumber data ini adalah tempat dimana penelitian dilakukan, yaitu di UD Maju desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Penelitian kualitatif lapangan, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, maka metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003) cet. II, hlm. 116.

1) Observasi

Observasi, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak. Susan Stainback menyatakan “*in observation the researcher observes what people do, listent to what they say, and participates in their activities*” maksudnya dalam observasi, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.⁶⁷

Observasi dilaksanakan secara langsung di UD Maju desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung untuk berinteraksi dengan kegiatan dan peristiwa alami yang terjadi yang berkaitan Strategi UD Maju Karangrejo Tulungagung Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dan hal – hal lain yang dapat memberikan data atau informasi bagi penulis dalam penulisan skripsi.

2) Wawancara (*Interview*)

Metode interview atau wawancara yaitu alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan juga.⁶⁸ Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh informasi tentang apa dan bagaimana strategi UD Maju Karangrejo Tulungagung dalam membangun loyalitas pelanggan

⁶⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm. 331.

⁶⁸ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), hlm. 165.

melalui kepuasan pelanggan ini di laksanakan. Penulis melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data-data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya.⁶⁹ Studi dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁷⁰

Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai kurikulum, mata pelajaran, aktivitas, tinjauan historis, visi dan misi serta keadaan sekolahnya baik sarana maupun prasarana dan keadaan guru/siswanya.

F. Teknis Analisis Data

Setelah semua data diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data. Yang dimaksud analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan catatan lapangan, analisis data kualitatif dalam penelitian dapat dilakukan dengan cara deduktif adalah cara analisis data yang digunakan dalam sebuah penelitian disaat penelitian berangkat dari sebuah teori yang dibuktikan dengan pencarian fakta,

⁶⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* .hlm 231.

⁷⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm. 329.

sedangkan analisis data secara induktif dilakukan dengan cara penemuan fakta kemudian digeneralisasikan sesuai dengan teori.⁷¹ Berdasarkan pendapat tersebut maka dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah dengan metode berfikir induktif yakni berangkat dari fakta kemudian disimpulkan sesuai dengan teori yang telah dikemukakan. Teknik analisis data kualitatif dengan metode teori yang telah dikemukakan. Teknik analisis data kualitatif dengan metode induktif dalam penelitian ini adalah dengan langkah-langkah Reduksi data, penyajian data (display data), dan kesimpulan. Adapun penjelasan dari masing-masing tahapan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data.

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan.⁷²

2. Display Data (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

3. Kesimpulan.

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.⁷³

⁷¹ Lexy Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

⁷² *Ibid*, h. 13

⁷³ *ibid*

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Memeriksa keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Terdapat 7 teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu:⁷⁴

1. Perpanjangan ke-ikutsertaan
2. Ketekunan pengamatan
3. Triangulasi
4. Pengecekan sejawat
5. Kecukupan referensial
6. Kajian kasus negatif
7. Pengecekan anggota

Akan tetapi, pada penelitian ini, derajat kepercayaan dilakukan 3 teknik dari 7 teknik tersebut yakni 1) ketekunan pengamatan; 2) Triangulasi; 3) Pemeriksaan sejawat.

1. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif.⁷⁵

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.⁷⁶ Penelitian ini jenis triangulasi

⁷⁴ Moleong Lexy, *Penelitian Kualitatif.*, hlm 327

⁷⁵ *Ibid.*, hal 329

yang digunakan adalah membandingkan hasil pekerjaan siswa dengan hasil wawancara yang dipadukan dengan hasil observasi.

3. Pengecekan Sejawat

Pengecekan sejawat yang dimaksud disini adalah mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing atau teman mahasiswa yang sedang atau telah mengadakan penelitian kualitatif atau orang yang berpengalaman mengadakan penelitian kualitatif.

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap persiapan atau pendahuluan

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan referensi yang terkait dengan penelitian serta melakukan studi awal terhadap masalah penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi. Pada proses ini peneliti menggunakan metode yang telah ditentukan.

3. Tahap analisa data

Pada tahap ini peneliti menyusun data yang telah terkumpul secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut dapat dipahami dan di informasikan pada pihak lain dengan jelas.

⁷⁶*Ibid.*, hal 330

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penyimpulan adalah proses pengambilan inti sari dari sajian data yang telah terorganisasi dalam bentuk pernyataan kalimat dan atau formula yang singkat padat tetapi mengandung pengertian yang luas. Pada tahap penarikan kesimpulan ini kegiatan yang dilakukan adalah memberikan kesimpulan terhadap hasil penafsiran dan evaluasi. Selanjutnya dilakukan kegiatan verifikasi, yaitu kegiatan mencari validitas kesimpulan. Kegiatan yang dilakukan adalah menguji kebenaran, kekokohan dan kecocokan makna-makna yang muncul dari data.