

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan secara kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada. Erickson juga berpendapat bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.³⁹

Pendekatan secara kualitatif lebih menekankan pada makna, penalaran, definisi dalam situasi tertentu dan juga melakukan penelitian lebih kepada kehidupan sehari-hari. Dengan penelitian kualitatif, kita akan lebih banyak mementingkan proses daripada hasil daripada hasil akhir penelitian tersebut.

Desain dalam penelitian kualitatif memiliki sifat umum dan berubah-ubah tergantung dengan kondisi di lapangan. Oleh karenanya desain haruslah bersifat fleksibel dan juga terbuka. Sedangkan data dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif, maksudnya adalah data yang berupa gejala-gejala yang dimasukkan dalam kategori-kategori, ataupun berbentuk yang lainnya misalnya, foto, dokumen, catatan lapangan ketika penelitian berlangsung di lapangan.⁴⁰

³⁹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018) hal 7

⁴⁰ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), hal 7

Berdasarkan paparan tersebut diatas, bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif yang dilengkapi dengan dokumen pendukung hasil penelitian. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dipakai untuk mendapatkan informasi mengenai status gejala ketika penelitian dilaksanakan.

Tujuan dilakukannya penelitian secara deskriptif ini adalah untuk mendapat gambaran variable atau kondisi “apa yang ada” di dalam situasi penelitian. Berdasarkan hal tersebut penelitian deskriptif tidak disarankan menggunakan uji hipotesis, namun membuat deskripsi mengenai penelitian dengan kata lain menggali informasi untuk dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan.⁴¹ Metode yang digunakan dalam penelitian adalah studi kasus deskriptif.

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif, sehingga peneliti dilapangan sangat diperlukan kehadirannya. Dalam pelaksanaan penelitian peneliti diharuskan menyiapkan diri dan menerapkan etika dalam menggali informasi. Informasi yang diperlukan bersumber dari BPR Cellular Bandung Tulungagung, sehingga peneliti harus menyiapkan dengan betul apa saja informasi yang diperlukan secara efektif sehingga tidak mengganggu kegiatan usaha yg dilakukan oleh pemiliknya. Dalam penelitian ini peneliti memulai pada bulan Juni hingga September.

⁴¹ Alimufti Arief, *Kapita Selekta : Metodologi Penelitian*, (Pasuruan: Qiara Media, 2020), hal 83

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di BPR Cellular Bandung Kabupaten Tulungagung. Lokasi penelitian ini diambil dengan sebab BPR Cellular merupakan conter handphone terbesar di kecamatan bandung. Selain itu BPR cellular Bandung tersebut merupakan anak cabang dari BPR Cellular Tulungagung yang sangat dikenal oleh khalayak masyarakat. Hal inilah yang menjadikan BPR Cellular sebagai toko alat komunikasi dan menjadi prioritas utama dalam pembelian smartphone di kabupaten tulungagung.

Selain itu yang menarik pada lokasi tersebut yaitu penerapan *relationship marketing* dalam perkembangan perusahaan bekerjasama dengan berbagai pihak seperti cafe dan warkop warkop kemudian mengadakan acara talkshow untuk bersinergi bersama sekaligus mempromosikan produk tak lupa perusahaan BRP ini juga selalu memberikan berbagai penawaran dan juga promo-promo menarik untuk selalu memikat dan menjaga loyalitas pelanggan. Berangkat dari hal ini peneliti ingin mengkaji lebih mendalam mengenai *relationship marketing* yang ada di toko smartphone terebut mengenai strategi *relationship marketing* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di BPR Cellular Bandung Tulungagung..

D. Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian primer dimana data yang diperoleh dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya. Pada kesempatan ini peneliti melakukan penelitian dengan cara wawancara dan observasi langsung ke lapangan dengan mendatangi langsung BPR Cellular Bandung Tulungagung. Sedangkan

sumber data skunder yang digunakan sebagai pendukung hasil wawancara adalah menggunakan jurnal, skripsi, dan juga buku pendukung lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dipakai dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka, untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode pengumpul data sebagai berikut:

a. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapi format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kajian atau perilaku sosial yang akan diamati. Hal yang paling penting dalam proses obsevasi adalah pengamatan yang harus dilakukan dengan jeli dalam menangkap setiap kejadian, perubahan, serta proses yang terjadi dalam subyek atau obyek penelitian. Sedangkan pada penelitian ini peneliti melakukan observasi di BPR Cellular Bandung Kabupaten Tulungagung.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan atau subjek penelitian. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini wawancara

dilakukan kepada Narasumber 1 yaitu manager BRP , narasumber 2 selaku karyawan toko BRP dan narasumber 3 yaitu pelanggan yang loyal.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan cara meneliti terhadap buku-buku, catatan-catatan, arsip-arsip, buku, surat kabar, majalah, legger, agenda, dan lain sebagainya tentang suatu masalah yang ada hubungannya dengan hal-hal yang diteliti.⁴² Dibandingkan dengan metode lainnya, metode ini lebih mudah. Sedangkan pada penelitian ini lebih menekankan menggunakan buku, jurnal, dan foto dari hasil lapangan.

F. Teknik analisis data

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan yang lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Selanjutnya data yang terkumpul tersebut dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁴³ proses analisis data dilakukan selama proses pengumpulan data dilakukan sampai laporan penelitian dikerjakan.⁴⁴ Dengan kata lain teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil

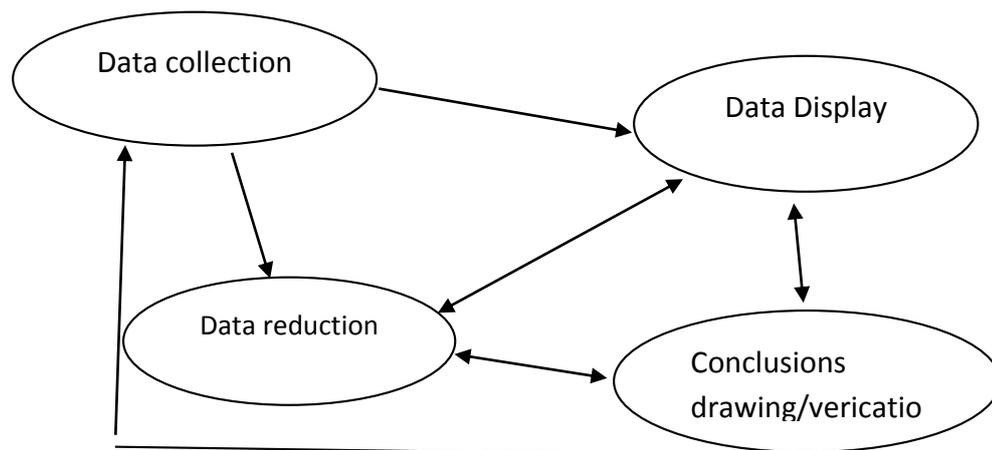
⁴² Faisal Sanapiah, *Format-Format penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2001), hal. 53

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...*, hlm. 246

⁴⁴ Wahidmurni, *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*, (Jurnal: UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017), hlm.13

observasi, wawancara, dokumentasi dan lain sebagainya, kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami dan dimengerti diri sendiri maupun orang lain.

Tahap analisis data tersebut dapat digambarkan:



Gambar 3.1: Komponen dalam Analisis Data (*Interactive model*)⁴⁵.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.⁴⁶ Dan tahap ini berlangsung dari awal penentuan kerangka konseptual penelitian sampai laporan akhir selesai tersusun.

⁴⁵ *Ibid* . . . , hal. 335

⁴⁶ Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal: Alhadharah, UIN Antasari Banjarmasin, Vol. 17, Nomor. 33 tahun 2019, hlm. 91

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁴⁷ Penyajian data meliputi berbagai teks naratif dan jenis bentuk table yang didapatkan dari catatan di lapangan. Sehingga peneliti dapat menginterpretasikan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan dengan teori yang relevan melalui penyajian data.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan analisis serangkaian data yang diperoleh dari lapangan. Serangkaian kesimpulan yang diperoleh bukanlah hasil final akan tetapi masih bersifat sementara dan dapat berubah-ubah apabila masih belum ditemukan bukti yang kuat dan mendukung terkait data yang didapatkan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Pemeriksaan keabsahan data didasarkan atas kriteria tertentu. “Kriteria itu terdiri atas derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).”⁴⁸ Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang

⁴⁷ Ibid, hlm. 54

⁴⁸ Moleong, *Metodologi Penelitian . . .*, hal. 324

memanfaatkan sesuatu yang ada di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu.⁴⁹ Triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu *study* sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian. Penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi, yaitu:

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber memperoleh data. Dalam triangulasi dengan sumber yang terpenting adalah mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut.⁵⁰ Pada teknik ini, peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

2) Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah suatu pengecekan keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Menurut Bachri dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Pelaksanaannya dapat juga dengan cek dan ricek.⁵¹ Pada teknik ini, peneliti dapat menggunakan cara dengan jalan

⁴⁹ *Ibid*, hal. 178

⁵⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 219

⁵¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif . . .*, hal. 219

memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.⁵²

Praktiknya dalam pengecekan keabsahan data ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode dengan cara peneliti melakukan *cross-check* terhadap data sementara yang telah didapat dengan sumber lain. Dalam hal ini peneliti membandingkan data hasil wawancara antara informan yang satu dengan informan yang lain, atau dengan membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara maupun dokumentasi.

b. Perpanjangan Keikutsertaan

Memperpanjang pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan memperpanjang pengamatan ini, berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport* (hubungan), semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.⁵³

Teknik perpanjangan pengamatan ini, peneliti melakukan penggalian data secara lebih mendalam supaya data yang diperoleh menjadi lebih konkrit dan valid. Peneliti datang ke lokasi penelitian walaupun peneliti sudah memperoleh data yang cukup untuk dianalisis, bahkan ketika analisis data, peneliti melakukan *cross-check* di lokasi penelitian. Perpanjangan penelitian ini peneliti lakukan pada bulan Juni dan Juli.

⁵² Moleong, *Metodologi . . .*, hal. 331

⁵³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif . . .*, hal. 123

c. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Pemeriksaan sejawat melalui diskusi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.⁵⁴ Dari informasi yang berhasil digali, diharapkan dapat terjadi perbedaan pendapat yang akhirnya lebih memantapkan hasil penelitian.

Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. Maksud yang pertama, untuk membuat akan peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran sehingga memperoleh hasil yang diharapkan. Maksud yang kedua, diskusi dengan sejawat ini memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis kerja yang muncul dari pemikiran peneliti.

d. Ketekunan / Keajegan Pengamat

Ketekunan/keajegan pengamatan bermaksud 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.⁵⁵ Kemudian ia menelaah secara rinci sampai pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal tampak salah satu atau seluruh faktor yang sudah dipahami dengan cara yang biasa.

⁵⁴ Moleong, *Metodologi Penelitian . . .*, hal. 173

⁵⁵ *Ibid*, hal. 329