

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan sebuah jenis penelitian yang dikenal dengan penelitian kualitatif. Metode penelitian dengan jenis kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan dalam penelitiannya cenderung menggunakan analisis. Pada penelitian kualitatif, landasan teori bermanfaat sebagai pemandu agar penelitian fokus dan sesuai dengan fakta yang diperoleh di lapangan. Selain itu, landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan untuk bahan pembahasan hasil penelitian.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan, bukan berupa dalam laboratoris ataupun eksperimen. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen kunci dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal wawasan dan teori yang luas sehingga peneliti dapat bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang sedang diteliti menjadi lebih jelas.

Penelitian kualitatif ini digunakan karena data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa sebaran informasi yang tidak perlu untuk dikuantifikasikan. Dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan

data dari sumber data atau informan terkait dengan strategi pengelolaan yang dilakukan oleh industri kayu UD. AGUS Tulungagung.

## 2. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tema yang dibahas yaitu strategi pengelolaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti menggunakan gambaran keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dll) berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono adalah penelitian yang digunakan dengan cara mendeskripsikan maupun menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang lebih luas yang bertujuan untuk menganalisis data. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, ataupun lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>55</sup>

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan oleh peneliti mengenai tema yang sedang diteliti. Lokasi penelitian ini dilakukan di industri kayu “UD. AGUS Tulungagung” Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten

---

<sup>55</sup> Ananda Rizki Aulia dan Ai Lili Yulianti, “Pengaruh City Branding “A Land Of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor”, JIMEA, Vol. 3 No. 3, September 2019, hal. 70-71

Tulungagung. Industri ini merupakan bisnis keluarga dalam bidang kerajinan kayu yang beralamatkan di Jl. Imam Bonjol, Gang 01, Dusun Tebokan, Desa Boro RT01/RW05, Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, 66229.

Peneliti memilih tempat ini dikarenakan tempat ini mudah dijangkau, selain itu tempat ini adalah tempat yang tepat menurut peneliti untuk melakukan penelitian dikarenakan usaha ini telah dijalankan lebih dari 20 tahun dan sudah mencapai ke generasi kedua, yaitu anaknya. Bapak Agus sebagai pemilik sekarang cakap dalam menjalankan usahanya, terbukti dengan loyalitas pelanggan yang dimilikinya. Dengan begitu, peneliti berharap dengan melakukan penelitian di tempat ini maka peneliti dapat memperoleh data-data sesuai dengan tema yang sedang diteliti.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Pada penelitian kualitatif instrumen yang paling utama adalah manusia, maka kehadiran peneliti di lokasi penelitian sangat diutamakan karena pengumpulan data harus dilakukan dalam situasi yang sebenarnya dan berdasarkan fakta di lapangan.

Peneliti juga berperan sebagai pengamat partisipasif atau pengamat berperan serta, agar peneliti dapat mengamati subyek secara langsung sehingga data yang diperoleh benar-benar lengkap dan akurat. Oleh karena itu kehadiran peneliti pada penelitian kualitatif ini sangat penting, sehingga dapat menyimpulkan data secara komprehensif dan utuh.

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 6 bulan, dari pra penelitian sampai penelitian, untuk mendapatkan informasi terkait penelitian. Peran peneliti sebagai instrumen sekaligus pengumpul data direalisasikan dengan mendatangi secara langsung lokasi penelitian di industri kayu UD. AGUS di Tulungagung guna menemui pemilik UD. AGUS yaitu Bapak Agus Supriadi dan Mbak Lis selaku karyawan UD. AGUS Tulungagung. Peneliti juga mendatangi kediaman Bapak Dian selaku pelanggan UD. AGUS Tulungagung.

#### **D. Data Dan Sumber Data**

Data dan sumber data merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dalam suatu penelitian. Data dan sumber data harus diperoleh dengan teliti dan tepat, bila terjadi kesalahan maka akan berdampak pada hasil penelitian yang dilakukan. Data yang digunakan dan sumber data yang diperoleh pada penelitian ini meliputi:

##### **a. Data Primer**

Data primer diperoleh dari pemilik UD. AGUS Tulungagung, yaitu Bapak Agus Supriadi dan pelanggan UD. AGUS Tulungagung yaitu Bapak Dian melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa wawancara dan observasi.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari perpustakaan, buku-buku terkait dengan strategi pengelolaan perusahaan dalam mempertahankan konsumen serta catatan atau jurnal atau sumber lainnya yang berkaitan dengan strategi pengelolaan perusahaan dalam mempertahankan

konsumen. Data sekunder juga diperoleh melalui dokumentasi atau foto yang dilakukan di lokasi industri kayu UD. AGUS Tulungagung.

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

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek temuan yang diteliti.

Metode observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan oleh pemilik UD. AGUS Tulungagung dalam mengelola perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan berkomunikasi yaitu dengan tanya jawab antara peneliti dan responden. Dalam pelaksanaannya sumber data yang digali disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti mengenai penelitiannya, baik berupa lisan maupun tertulis.

Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti di lokasi penelitian dengan memanfaatkan informasi dari Bapak Agus selaku pemilik industri kayu UD. AGUS Tulungagung, Mbak Lis selaku karyawan UD. AGUS Tulungagung dan Bapak Dian selaku pelanggan UD. AGUS Tulungagung.

### 3. Dokumentasi atau foto

Dokumentasi adalah data yang terkumpul atau dikumpulkan dari peristiwa masa lalu. Data dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, karya hasil observasi atau wawancara, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari dokumentasi kebanyakan berupa data sekunder dan data tersebut telah memiliki makna untuk di interpretasikan.<sup>56</sup>

Dokumentasi atau foto adalah dengan tujuan mengumpulkan data menggunakan media foto. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi subjektif yang kemudian dianalisis. Dalam penelitian kualitatif terdapat dua kategori foto yang dapat digunakan, yaitu foto yang dihasilkan orang lain dan foto yang diambil oleh peneliti.<sup>57</sup>

Dokumentasi dilakukan dengan mengabadikan setiap momen penelitian yang dilakukan sebagai bukti penelitian. Dimulai dari dokumentasi pada survey langsung, serta pada saat wawancara

---

<sup>56</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Adhita Hatmawan, *Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 28

<sup>57</sup> Maulida Nikmatul Auwalin, *Skripsi: Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Ditinjau Dari Ekonomi Islam (Studi Kasus di Bakpia Eka Tulungagung)*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2018), hal. 55

berlangsung untuk menunjang hasil penelitian agar valid dan reliabel juga dapat diujikan keabsahannya.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data yang telah diperoleh dari berbagai sumber dengan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi atau foto dikumpulkan. Data yang telah dikumpulkan kemudian di organisasikan, memilah-milah, mencari dan menemukan data-data yang penting dan dapat dipelajari. Pada tahap ini, data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa hingga berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat digunakan untuk menjadi jawaban atas pertanyaan atau persoalan yang diajukan sebagai tema penelitian.<sup>58</sup>

Menurut Miles dan Huberman terdapat tiga tahapan dalam melakukan analisis data yaitu:<sup>59</sup>

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

Tahap reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, dan membuang yang dianggap tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dalam penelitian ini akan memfokuskan

---

<sup>58</sup> Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hal. 12

<sup>59</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 193

pada bagaimana strategi pengelolaan usaha industri kayu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada UD. AGUS Tulungagung.

## 2. Paparan Data (*Data Display*)

Paparan data atau pemaparan data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini pemaparan data akan menguraikan permasalahan yang dibahas yaitu tentang strategi pengelolaan usaha industri kayu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada UD. AGUS Tulungagung.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Penarikan kesimpulan merupakan jawaban atas fokus penelitian berdasarkan analisis data. Tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian ini merupakan aktifitas pemberian makna dan memberikan penjelasan terhadap hasil penyajian data yang diperoleh dari analisis data terhadap strategi pengelolaan usaha industri kayu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada UD. AGUS Tulungagung.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Pengecekan keabsahan temuan merupakan tahapan yang menjamin kualitas dan kredibilitas data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif yang perlu dilakukan adalah melakukan pemeriksaan keabsahan data yang ditemukan. Dari hasil pemeriksaan, peneliti dapat menentukan tingkat akurasi dari data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, pemeriksaan keabsahan temuan peneliti

dilakukan dengan cara uji kredibilitas yaitu dengan melakukan pengamatan (observasi).

*Credibility Test* yaitu sebutan dalam uji validitas di penelitian kualitatif. Persyaratan data dianggap memiliki kredibilitas atau tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kesesuaian antara fakta di lapangan yang dilihat dari pandangan atau paradigma informan, narasumber ataupun partisipan dalam penelitian. Hal ini dikarenakan penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kejadian atau fenomena yang menarik dari sudut pandang informan, narasumber atau partisipan dalam penelitian.

Langkah-langkah untuk meningkatkan kredibilitas data antara lain, sebagai berikut:

1. Perpanjang pengamatan

Memperpanjang keikutsertaan dalam pengumpulan data di lapangan sangat diperlukan. Hal ini karena dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama penelitian. Dengan semakin lama peneliti terlibat dalam pengumpulan data, maka akan semakin meningkat derajat kepercayaan data yang ditemukan.

2. Meningkatkan ketekunan

Kegiatan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

### 3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik untuk melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan macam-macam cara dan berbagai macam waktu. Dengan teknik triangulasi, memungkinkan diperoleh variasi informasi yang seluas-luasnya dan selengkap-lengkapunya.

Triangulasi dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

- a. Triangulasi sumber, yaitu triangulasi yang dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber.
- b. Triangulasi teknis, yaitu triangulasi yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu, yakni triangulasi yang menilai waktu juga dapat mempengaruhi kredibilitas data. Yakni untuk menguji kredibilitas data ini dilakukan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain di waktu atau situasi yang berbeda dari sebelumnya.

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

Penentuan tahap-tahap kegiatan penelitian serta lamanya penelitian perlu diperhatikan agar penelitian terarah dengan baik dan sesuai dengan prosedur penelitian yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Prosedur dan tahap-tahap yang harus dilalui apabila melakukan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Menetapkan fokus penelitian

Pada tahap ini peneliti perlu menetapkan fokus penelitian yang akan dilakukan, mencari permasalahan penelitian dan mencari referensi terkait. Dan peneliti mencoba mengangkat tema mengenai loyalitas pelanggan dengan melakukan penelitian menganalisis strategi pengelolaan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

b. Menentukan setting dan subjek penelitian

Setting dan subjek penelitian merupakan hal yang penting dalam penelitian kualitatif, dan telah ditentukan ketika mendapatkan fokus penelitian. UD. AGUS Tulungagung merupakan suatu usaha dagang yang telah berdiri lebih dari 20 tahun dan saat ini dikelola oleh generasi kedua, yaitu Bapak Agus Supriadi.

Melihat prospek bisnis UD. AGUS Tulungagung yang hingga saat ini masih berjalan dengan baik dan memiliki pelanggan tetap yang loyal, maka peneliti merasa bahwa usaha ini layak untuk dijadikan subjek penelitian.

c. Pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data

Pada penelitian kualitatif, tahap pengumpulan data, pengelolaan data dan analisis data dilakukan secara bersamaan dan berkesinambungan selama proses penelitian. Pengelolaan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengelolaan data selesai.

d. Penyajian data

Pada penelitian kualitatif, penyajian data adalah membagikan pemahaman peneliti mengenai suatu hal pada orang lain. Data yang telah diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tidak dalam bentuk angka, sehingga penyajian data biasanya berupa uraian kalimat dan tidak dalam bentuk tabel dengan ukuran statistik.