

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif ini berupaya menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan.¹ Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di klinik kecantikan Nikeisha Womencare Kelurahan Kepanjen lor, Kecamatan Kepanjen Kidul, Kota Blitar. Dengan adanya kemudahan akses untuk melakukan penelitian disana maka pengambilan

¹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), hal. 9

² Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Perda Karya, 2017), hal. 6

data dalam penelitian ini diambil langsung ke obyek lokasi yaitu di klinik kecantikan Nikeisha Womencare.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

Dari penelitian ini yang menjadi subyek penelitian yaitu Strategi *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan obyek dalam penelitian ini yaitu para pelanggan klinik kecantikan Nikeisha Womencare.

D. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini kehadiran peneliti di tempat penelitian sangat diperlukan guna untuk mendapatkan data yang maksimal yang kemudian dijadikan peneliti sebagai bahan penelitian. Sehingga peneliti langsung terjun ke lokasi yang dijadikan objek penelitian, yaitu klinik kecantikan Nikeisha Womencare di Kota Blitar. Selain itu peneliti juga melakukan observasi dan wawancara kepada salah satu pemilik klinik kecantikan Nikeisha Womencare dan karyawannya untuk memperoleh data mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian dilakukan sejak bulan Oktober 2021 yang dimulai dari pengajuan permohonan surat izin penelitian.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau diperoleh dari lapangan penelitian.³ Seperti data yang

³ Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 132

diperoleh dari wawancara langsung dengan objek penelitian.⁴ Dalam penelitian ini data primer dibagi menjadi dua sumber yaitu data utama dan data pendukung. Data utama dapat diperoleh oleh peneliti langsung dari pemilik Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare di Kota Blitar yaitu dr. Santi Devina. Sedangkan data pendukung pada penelitian ini dapat peneliti peroleh dari pegawai Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare yaitu dari Putri selaku pegawai klinik kecantikan Nikeisha Womencare bagian admin dan Derista Kurnia Sari selaku pegawai klinik kecantikan Nikeisha Womencare bagian terapis serta pelanggan klinik kecantikan Nikeisha .

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari lapangan.⁵ Data sekunder diperoleh peneliti dari beberapa sumber penelitian yang digunakan untuk memperkuat bahan penelitian seperti buku, jurnal, gambar maupun dokumentasi lain. Data sekunder dapat diperoleh peneliti berupa data dokumentasi dan arsip-arsip dari klinik kecantikan Nikeisha Womencare.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang harus dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data, berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian ini:⁶

⁴ Bangja Waluya. *Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*, (Bandung: PT Setia Purna Inves, 2007), hal. 79

⁵ Kun Maryati, Juju Suryawarti. *Sosiologi*, (Jakarta: Erlangga, 2011), hal. 110

⁶ Mamik. *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2015), hal. 31

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan tatap muka dimana salah satu pihak menggali informasi dari lawan bicaranya atau komunikasi antara dua belah pihak atau lebih yang biasa dilakukan dengan tatap muka dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data.⁷ Dalam pelaksanaan wawancara, wawancara diajukan kepada dr. Santi Devina selaku pemilik klinik kecantikan Nikeisha Womencare dan karyawan klinik kecantikan Nikeisha yaitu Putri selaku pegawai bagian admin pada klinik Nikeisha dan Derista Kurnia Sari selaku pegawai klinik kecantikan Nikeisha bagian terapis. Dan beberapa pelanggan klinik kecantikan Nikeisha. Wawancara yang diajukan merupakan pertanyaan yang telah disiapkan peneliti mengenai permasalahan yang telah dirumuskan oleh peneliti. Dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti.

2. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap obyek penelitian.⁸ Teknik pengumpulan data dengan observasi atau pengamatan dilakukan guna mempelajari respon pelanggan, dan metode *relationship marketing* yang diterapkan oleh klinik kecantikan Nikeisha. Observasi dilakukan dengan mengamati bagaimana penerapan atau implementasi mengenai strategi *relationship*

⁷ Fadhallah. *Wawancara*, (Jakarta: UNJ Press, 2021), hal. 1

⁸ Moh. Pabundu Tika. *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 47

marketing dan loyalitas pelanggan yang diterapkan di klinik kecantikan Nikeisha Womencare.

3. Dokumentasi

Dalam metode pengumpulan data dengan dokumentasi ini dapat diperoleh peneliti dari data-data dan buku arsip yang dimiliki oleh klinik kecantikan Nikeisha. Dalam tahap ini kegiatan pengumpulan data dilakukan pada saat peneliti melakukan wawancara atau observasi. Dengan mengambil data gambar atau foto ditempat peneliti melakukan observasi yaitu klinik kecantikan Nikeisha Womencare. Hasil dari dokumentasi penelitian ini yaitu berupa dokumentasi mengenai *relationship marketing* yang diterapkan klinik nikeisha womencare kepada pelanggannya, loyalitas pelanggan, dan beberapa postingan dari media sosial milik klinik kecantikan Nikeisha.

G. Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan teknik analisis data kualitatif dengan cara menggolongkan, menyederhanakan, serta menghilangkan hal-hal yang tidak diperlukan dari data yang diperoleh saat penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah berikut dari reduksi data, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan

kesimpulan.⁹ Penyajian data bertujuan agar penelitian dapat dengan mudah dipahami dan lebih jelas.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah penyajian data selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh peneliti saat penelitian dengan penyajian data. Dengan demikian kesimpulan yang diperoleh akan menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan.

H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif temuan atau data dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang laporkan peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian yang telah diteliti. Teknik pengecekan keabsahan data pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan waktu pelaksanaan penelitian dilakukan guna untuk meningkatkan tingkat kepercayaan. Selain itu juga untuk meningkatkan keakraban, dengan tujuan orang yang diteliti semakin akrab dan percaya dengan peneliti sehingga peneliti mendapatkan data apapun yang diperlukan.

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 247

2. Ketekunan pengamatan

Dalam tahap ini peneliti diharuskan untuk lebih fokus melakukan pengamatan lebih rinci, dan melakukan penelitian terus menerus atau berkesinambungan sampai memperoleh penjelasan yang mendalam terhadap data yang digali.¹⁰

tahap ini peneliti diharuskan untuk lebih fokus melakukan pengamatan lebih rinci, dan melakukan penelitian terus menerus atau berkesinambungan sampai memperoleh penjelasan yang mendalam terhadap data yang digali.¹¹

3. Trianggulasi

Trianggulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan.¹² Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan trianggulasi sumber data guna mengecek kembali tingkat kepercayaan data informasi yang telah diperoleh sehingga data dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

I. Tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti dalam tahap ini ialah:

- a. Memilih lokasi penelitian, yaitu Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare Kota Blitar.

¹⁰ Nusa Putra. “*Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi*”, (Jakarta: Permata Puri, 2013), hal. 168

¹¹ Nusa Putra. “*Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi*”, (Jakarta: Permata Puri, 2013), hal. 168

¹² Hernimawati. “*Model Implementasi Kebijakan Penataan Reklame*”, (Surabaya: Jakad Publishing, 2017), hal. 15

- b. Menilai situasi di lapangan, dengan datang langsung ke tempat penelitian yaitu Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare di Kota Blitar.
 - c. Mengurus perizinan, peneliti meminta izin kepada pemilik tempat penelitian dengan membawa surat izin resmi penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahamatullah Tulungagung.
 - d. Memilih dan memanfaatkan tempat penelitian.
2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap-tahap dalam pekerjaan lapangan meliputi:

- a. Memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri.
 - b. Memasuki area penelitian dan melakukan wawancara dengan pemilik Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare .
 - c. Ikut serta di lokasi penelitian dan mengumpulkan data yang diperlukan seperti melakukan observasi dengan mengamati objek penelitian.
 - d. Peneliti mengumpulkan data-data yang diperoleh saat observasi.
3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti mempelajari data penelitian dan kajian pustaka, serta memilah data yang penting sehingga mudah untuk dianalisis dan menyimpulkan hasil penelitian. Selanjutnya data yang sudah dianalisis akan disusun secara rinci agar mudah dipahami.¹³

¹³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), hal. 183

4. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini, peneliti perlu membuat laporan tertulis dari penelitian yang sudah dilakukan. Tahap pelaporan data ialah sebagai berikut:

- a. Menyusun data yang telah diperoleh
- b. Melakukan konsultasi penelitian
- c. Memperbaiki hasil dari konsultasi penelitian.¹⁴

Sehingga dapat disimpulkan dalam tahap ini peneliti menyusun data hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kemudian melakukan konsultasi mengenai hasil penelitian kepada pembimbing. Dan selanjutnya peneliti mengevaluasi dan memperbaiki hasil dari yang sudah di konsultasi

¹⁴ *Ibid.*, hal. 184