

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Corbin dan Strauss merupakan bentuk penelitian dimana peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisa data menjadi bagian dari proses penelitian sebagai partisipan bersama dengan informan yang memberi data.<sup>114</sup> Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau menggunakan cara-cara lain dari kualitatif (pengukuran).<sup>115</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial dalam kurun waktu tertentu.<sup>116</sup> Penelitian ini berjenis deskriptif. Dimana memaparkan hasil penelitian kedalam bentuk teks dan terperinci.<sup>117</sup>

---

<sup>114</sup> Gumilar Rusliwa Somantri, “Memahami Metode Kualitatif”, (Jurnal Makara, Sosial Humaniora No.2 , 2005), hal 58

<sup>115</sup> Pupu Seful Rahmat, “Penelitian Kualitatif”, (Jurnal Equilibrium Vol.5 No.9, 2009), hal. 2

<sup>116</sup> Deddy Mulyana, “Metode Penelitian Kualitatif”, (Bandung PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hal 201

<sup>117</sup> Albi Anggito, “Metodologi Penelitian Kualitatif”, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hal 7

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian guna mengungkap peristiwa yang seharusnya terjadi dari obyek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat. Lokasi penelitian sangat berperan penting untuk memperoleh informasi mengenai masalah yang sedang diteliti. Maka dari itu, pemilihan lokasi disini harus didasari dengan berbagai pertimbangan yang baik agar penelitian yang dilakukan bisa berjalan sesuai dengan rencana.

Penelitian ini dilakukan di Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek yang merupakan salah satu dari berbagai perusahaan jasa transportasi yang ada di Kecamatan Tugu. Berlokasi di desa Nglongsor Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek. Yang memiliki konsumen dari kecamatan Tugu maupun luar kecamatan serta luar kabupaten Trenggalek.

## **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama. Tanpa kehadiran peneliti maka hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti akan kurang maksimal. Hal ini seperti dikatakan bahwa dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Dari pengertian tadi, dalam proses penelitian ini, peneliti menempatkan diri sebagai instrument sekaligus pengumpul data.<sup>118</sup>

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti banyak bertindak

---

<sup>118</sup> Lexy J. Moelong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), hal. 9

sebagai instrument sekaligus pengumpul data. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti adalah mutlak, karena peneliti harus terjun langsung dan berinteraksi dengan lingkungan yang diteliti.<sup>119</sup>Selain instrument manusia, dalam penelitian ini juga digunakan instrument pendukung lain berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, buku, bolpoint, dan *handphone* yang digunakan saat proses penelitian.

Peneliti sebagai instrument kunci berusaha memperoleh data tentang kesiapan, pelaksanaan, kendala, hambatan, dan strategi menghadapi kendala atau hambatan tersebut sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan, agar informasi yang dikumpulkan benar-benar relevan dan terjamin keabsahannya. Dalam pengumpulan data di lapangan, peneliti dibantu pemilik dan pengelola Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek yang menempatkan diri menjadi instrument sekaligus membantu pengumpulan data. Penelitian ini dilaksanakan mulai November 2021 sampai dengan selesai. Peran sebagai instrument sekaligus sebagai pengumpul data, penulis realisasikan dengan mendatangi lokasi penelitian untuk mendapatkan data tentang strategi pemasaran yang terdiri dari strategi *segmentasi*, *targeting* dan *positioning* untuk menciptakan loyalitas konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan

---

<sup>119</sup> Wahidmurni, “Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif”, (Tulungagung, Jurnal Tidak Diterbitkan, 2017), hal 10.

disajikan untuk tujuan tertentu.<sup>120</sup> Data juga dapat diartikan sebagai semua keterangan yang diperoleh dari orang yang dijadikan informan maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian.

Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Sumber Data Primer**

Merupakan hasil asli yang didapat oleh peneliti dari tinjauan secara langsung di lapangan tanpa adanya perantara atau pihak kedua. Hasil yang didapat dari mulai pengamatan, wawancara dengan Bapak Maridi selaku pemilik, Bapak Arifin selaku pengelola dan Bapak Wit selaku sopir Sumber Rejeki Tour & Travel dan melakukan dokumentasi.

### **2. Sumber Data Sekunder**

Merupakan data yang sudah ada sebelumnya yang telah dikumpulkan oleh pihak terkait. Data berupa catatan-catatan dan dokumentasi yang dilakukan oleh Bapak Maridi selaku pemilik, Bapak Arifin selaku pengelola dan dan Bapak Wit selaku sopir Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek. Sehingga sumber ini diperoleh peneliti dari pihak lain.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

---

<sup>120</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal.57.

## 1. Observasi

Suatu metode yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung oleh peneliti pada obyek peneliti untuk melihat kondisi dan situasi dari dekat. Sehingga pengamatan yang dilakukan mendetail mengenai keadaan lapangan. Observasi digunakan untuk mengumpulkan data lapangan mengenai strategi pemasaran yang terdiri dari strategi *segmentasi*, *targeting* dan *positioning* untuk menciptakan loyalitas konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek.

## 2. Wawancara Mendalam (Indepth Interview)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.<sup>121</sup> Jadi wawancara merupakan proses mencari keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview Guide* (panduan wawancara). Mendengarkan secara langsung mengenai informasi atau keterangan dari yang diteliti.

Wawancara ini dilakukan guna menggali informasi terkait bagaimana strategi pemasaran Sumber Rejeki Tour & Travel

---

<sup>121</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*”, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 66.

Trenggalek untuk menciptakan loyalitas konsumennya. Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai adalah Bapak Maridi selaku pemilik Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek yang berperan penting dalam membentuk strategi pemasaran, kemudian Bapak Arifin selaku pengelola Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek dan Bapak Wit selaku sopir Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek yang memiliki peran sebagai penyalur ide-ide sekaligus pelaksana strategi pemasaran dengan para konsumen supaya tercipta konsumen yang loyal.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya adalah barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku catatan, notulen rapat, catatan di kalender dan sebagainya.<sup>122</sup>

Jadi dokumentasi adalah sebagai salah satu bentuk metode pengumpulan data yaitu dengan membaca buku, ide ataupun konsep-konsep, esai, perundang-undangan, melihat internet dan sumber-sumber bacaan yang lain dan berkaitan dengan strategi pemasaran perusahaan jasa transportasi Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek untuk menciptakan loyalitas konsumennya.

### **F. Teknik Analisis Data**

---

<sup>122</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif...*, hal. 67.

Teknik analisis data kualitatif merupakan teknik analisis data non statistik ialah teknik analisis data digunakan dalam mengelola data-data yang tidak ada kaitannya secara langsung dalam penelitian. Proses dari analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah tersedia dari beberapa sumber yang ada seperti hasil wawancara, pengamatan yang telah ditulis pada catatan lapangan, dokumentasi resmi, gambar, foto, dan lainnya. Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan saat pengumpulan data. Aktivitas dalam penelitian data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas yang dilakukan dalam pengambilan data kualitatif adalah :<sup>123</sup>

#### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada rumusan masalah, dicari tema serta polanya. Dengan ini data yang direduksi memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data berikutnya dan mencari kembali jika diperlukan. Dalam kegiatan reduksi data yang telah dilakukannya penelitian meliputi: perekapan dari hasil wawancara, pengamatan hasil pengumpulan dokumen yang ada hubungannya dengan fokus penelitian.

---

<sup>123</sup> Abdur Rouf Dzunuroin, *Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Manajemen Produksi Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Home Industry Sari Temu Minuman Rasa Buah di Desa Tanjungtani Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk)*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2020), hal. 56.

## 2. Penyajian data

Penyajian data adalah penyusunan beberapa informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta penarikan tindakan. Pada penelitian kualitatif penyajian data biasanya dilakukan dengan menggunakan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Pada penelitian ini teknis dari data yang disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, foto, dan bagan.

## 3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan serta verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif merupakan temuan terbaru yang sebelumnya belum pernah ada. Demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, akan tetapi juga tidak karena pada masalah serta rumusan masalah pada penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan mengalami perkembangan setelah penelitian pada lapangan. Secara teknis pada proses penarikan kesimpulan penelitian ini akan dilakukan dengan mendiskusikan data-data hasil penemuan di lapangan dengan beberapa teori yang masuk pada bab tinjauan pustaka.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Dalam penelitian diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data. Untuk memperoleh data yang terpercaya dan valid maka peneliti menggunakan teknik keabsahan (trustworthiness) data seperti yang disarankan oleh Moleong, yaitu dengan mengadakan triangulasi,



pengecekan sejawat melalui diskusi.<sup>124</sup>

### 1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.<sup>125</sup> Dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali segala informasi ataupun catatan-catatan yang diperoleh dengan cara membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Seperti membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta mengecek data yang sudah diperoleh dengan berbagai sumber data. Ada dua cara triangulasi.

#### 1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dimana peneliti membandingkan data dari hasil wawancara dari satu narasumber dengan narasumber lain dengan pertanyaan yang sama . Peneliti akan membandingkan hasil wawancara dari Bapak Maridi selaku Pemilik Sumber Rejeki Tour & Travel, Bapak Arifin selaku pengelola Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek, dan Bapak Wit selaku sopir Sumber Rejeki Tour & Travel. Setelah membandingkan hasil wawancara peneliti akan mencari kesimpulan dari hasil wawancara tersebut

#### 2) Triangulasi Teknik

---

<sup>124</sup> Lexy J. Moelong, “*Metodologi Penelitian...*, hal.327

<sup>125</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif...*, hal. 68.

Triangulasi teknik dimana penulis membandingkan data yang didapat dari hasil wawancara dengan data dari hasil observasi dan juga dari hasil dokumentasi. Peneliti membandingkan hasil wawancara dengan Bapak Maridi selaku Pemilik Sumber Rejeki Tour & Travel, Bapak Arifin selaku pengelola Sumber Rejeki Tour & Travel, dan Bapak Wit selaku sopir Sumber Rejeki Tour & Travel dengan hasil observasi langsung ke kantor sekaligus garasi Sumber Rejeki Tour & Travel serta hasil dokumentasi yang didapat peneliti.

## **2. Diskusi dengan teman sejawat**

Menurut Moleong, pemeriksaan sejawat adalah “Teknik yang dilakukan dengan cara mengekpos hasil penelitian sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat”.<sup>126</sup> Diskusi teman sejawat, yakni diskusi yang dilakukan dengan rekan yang mampu memberikan masukan ataupun sanggahan sehingga memberikan kemantapan terhadap hasil penelitian. Teknik ini digunakan agar peneliti dapat mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran serta memberikan kesempatan awal yang baik untuk memulai menjejaki dan mendiskusikan hasil penelitian dengan teman sejawat.<sup>127</sup>

Oleh karena pemeriksaan sejawat melalui diskusi ini bersifat informal dilakukan dengan cara memperhatikan wawancara melalui

---

<sup>126</sup> Lexy J. Moelong, “*Metodologi Penelitian...*”, hal.333

<sup>127</sup> *Ibid.*, hal. 333

rekan sejawat, dengan maksud agar dapat memperoleh kritikan yang tajam untuk membangun dan penyempurnaan pada kajian penelitian yang sedang dilaksanakannya. Pemeriksaan sejawat ini dilakukan dengan cara mendiskusikan dengan rekan-rekan sejawat tentang proses dan hasil penelitian (baik itu hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh), sehingga peneliti mendapat masukan dalam bentuk kritik, saran, arahan dan lain-lain atas kekurangan yang mungkin terjadi dalam melakukan penelitian.

Teknik ini mengandung beberapa maksud, diantaranya adalah agar peneliti dapat mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran, kemudian diskusi dengan sejawat ini memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis kerja yang muncul dari pemikiran peneliti.<sup>128</sup>

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

### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahap persiapan, peneliti mengumpulkan referensi-referensi penelitian maupun teori-teori yang relevan dengan strategi pemasaran (*segmentasi, targeting, positioning*) perusahaan jasa transportasi untuk menciptakan loyalitas konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek. Referensi-referensi tersebut diperoleh peneliti dengan mengumpulkan buku-buku, jurnal-jurnal penelitian ilmiah maupun non ilmiah, hingga skripsi-skripsi terdahulu yang

---

<sup>128</sup> Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian...*, hal. 333

relevan.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti melaksanakan kegiatan penelitian dengan cara mengumpulkan data dari lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, peneliti melakukan penyusunan secara sistematis dan terperinci terhadap seluruh data dan informasi yang telah terkumpul sehingga data, informasi, dan temuan dapat dengan mudah dipahami dan diinformasikan dengan jelas.

## 4. Tahap Pelaporan Dalam Bentuk Skripsi

Tahap pelaporan adalah tahapan akhir dari penelitian. Pada tahap ini peneliti membuat laporan tertulis dari hasil penelitian dalam bentuk skripsi.