

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian ini secara umum disebut sebagai kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data, dan analisis data, kemudian diperoleh suatu pengertian dan pemahaman dari topik atau isu tertentu.⁴⁸ Fenomenologi adalah penelitian yang mencoba menjelaskan konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada beberapa individu. Sedangkan disebut juga naturalistik karena sifat penelitiannya pada setting dan kondisi objek yang ilmiah.⁴⁹

Metode Kualitatif yaitu jenis penelitian yang penemuannya tidak dapat dicapai dengan prosedur- prosedur statistic atau dengan cara kuantifikasi lainnya, melalui penelitian kualitatif, penelitian dapat mengenali suatu

⁴⁸Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif, jenis, karakteristik dan keunggulannya*, (Cikarang: Grasindo, 2010), hlm. 2

⁴⁹Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 3

subyek dan merasakan apa yang dialami dalam kehidupan sehari-hari.⁵⁰ Fenomenologi menawarkan model pertanyaan yang deskriptif, reflektif, dan interpretatif untuk mendapatkan esensi pengalaman. Deskriptif dari fenomenologi menurut Husserl dan Heidegger bahwa struktur dasar dari dunia kehidupan tertuju pada pengalaman, karena pengalaman dianggap sebagai persepsi individu terhadap kehadirannya di dunia. Fokus penelitian fenomenologi adalah sebagai berikut:

- a. *Tekstural description*, yakni apa yang dialami subjek penelitian tentang suatu fenomena.
- b. *Struktural description*, yakni bagaimana subjek mengalami serta memaknai pengalamannya.⁵¹

2. Jenis Penelitian

Berdasarkan tinjauan penelitian yang ada, penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. Metode studi kasus merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan insentif dan secara detail mengenai suatu kasus, baik berupa lingkungan, peristiwa, dan situasi tertentu untuk

⁵⁰Basrowi Sudikin, *Metodologi Kualitatif Perspektif Mikro*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2002), cet 1, hlm. 1

⁵¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 7

mengungkapkan atau memahami suatu hal. Studi kasus adalah salah satu metode penelitian dalam ilmu sosial.⁵²

Peneliti dapat menelusuri perilaku atau tindakan subjek hanya pada waktu sekarang, sedangkan untuk masa lampau, emosi, pikiran, dan lingkungannya. Studi kasus memberi kesempatan untuk penelitian guna memahami dengan mendalam berbagai aspek dasar perilaku manusia. Studi bersifat intensif dapat mengungkap fakta-fakta mengenai hubungan antar suatu variabel.⁵³

Penelitian kualitatif menekankan pada kenyataan bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan dengan berbagai berbagai macam strategi yang bersifat interaktif seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik-teknik pelengkap.

⁵² Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Malang: Intrans, 2016), hlm. 48

⁵³ Nyoman Dantes, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hlm. 52

Menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi serta dilakukan dengan melibatkan berbagai macam metode yang ada.⁵⁴ Penelitian kualitatif dapat disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah yang merupakan jenis penelitian dengan menggunakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji atau diukur dengan setepat tepatnya dengan data yang berupa data deskriptif. Pada penelitian ini mendeskripsikan kejadian yang didengar, dirasakan, dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif.

Jenis penelitian ini berkarakteristik alamiah atau bersetting apa adanya dari fenomena yang terjadi di lapangan yang menitik beratkan pada kualitasnya. Penelitian kualitatif bersifat:

- a. Bersifat subjektif.
- b. Bahasanya informal, menggunakan kata-kata personal.
- c. Peneliti melakukan interaksi secara langsung terhadap objek yang ditelitinya.
- d. Prosesnya induktif dan desainnya dapat berkembang dinamis.⁵⁵

⁵⁴Albi Anggito dan johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018) hlm. 9

⁵⁵Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hlm. 158

Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang menggambarkan data dengan cara sederhana tanpa diakhiri dengan kesimpulan. Oleh karena itu, penelitian deskriptif tidak memerlukan hipotesis dan analisis data secara mendalam.⁵⁶

Dalam penelitian ini yang menjadi pusat penelitian adalah mengenai Implementasi strategi pemilik usaha Tiffany Salon Bitar dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggannya.

B. Lokasi dan Subyek Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi fokus yang akan dilakukan suatu penelitian. Supaya penelitian kualitatif memperoleh hasil yang sesuai dan sempurna, maka penelitian kualitatif hanya mengambil satu lokasi.⁵⁷

Lokasi yang akan menjadi obyek penelitian adalah pada Tiffany Salon yang beralamatkan jalan Mastrip Nomor 03 Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Peneliti memilih lokasi ini dengan alasan karena ingin mengetahui bagaimana implementasi strategi *relationship marketing* yang dijalankan

⁵⁶ Syamsunie Carsel, *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*, (Bantul: Penebar Media Pustaka, 2018), hlm. 247

⁵⁷Rukin, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), hlm. 74

oleh pemilik salon kecantikan Tiffany Salon dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggannya untuk menghadapi dunia bisnis yang semakin ketat dan inovatif. Alasan lain, karena Tiffany Salon sudah memiliki pelanggan setia. Tiffany salon selalu menjaga kualitas pelayanan yang maksimal, sehingga banyak pelanggan yang merasa nyaman untuk datang kembali ke Tiffany salon. Selain itu, pemilik dan para karyawannya juga memiliki sikap yang baik dan ramah kepada para konsumennya. Kualitas produk yang ditawarkan di Tiffany salon bervariasi dari tingkat rendah, sedang, hingga tinggi mereka sediakan. Jadi, pelanggan bisa menyesuaikan tarifnya. Pelanggan setia Tiffany Salon kurang lebih sampai saat ini sudah mencapai 60 orang yang terdiri dari anak-anak hingga dewasa.⁵⁸

b. Subyek Penelitian

Subyek penelitian (responden) adalah seseorang yang akan dimintai tentang pendapat atau memberikan keterangan tentang suatu fakta. Subyek penelitian adalah subyek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti.⁵⁹

⁵⁸ Hasil wawancara dari pemilik Tiffany Salon Ibu Sri Rahayu pada tanggal 14 Januari 2022 pukul 16.00

⁵⁹ Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 145

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara detail dan rinci. Penentuan subjek penelitian atau responden dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* sering disebut juga sebagai *judgement sampling*, secara sederhana diartikan sebagai pemilihan sampel yang disesuaikan dengan tujuan tertentu. Jadi, penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu seorang peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap.⁶⁰

C. Kehadiran Peneliti

Peneliti dalam penelitian kualitatif sangatlah berperan dalam proses pengumpulan data atau dapat dikatakan sebagai instrumen utama (key instrumen) dalam penelitian tersebut. Karena penelitian kualitatif

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 301

menggunakan metode yang berupa pengamatan, wawancara, atau penelaah dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah jika berhadapan dengan kenyataan jarak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajam pengaruh bersama ⁶¹

Peneliti berperan aktif dalam pencarian sumber data primer di lokasi penelitian untuk diteliti secara langsung di Tiffany Salon Blitar. Untuk menunjang keberhasilan dari penelitian, peneliti hadir di lokasi untuk memahami serta mempelajari situasi disekitar. Penelitian akan dilakukan saat interaksi berlangsung di lokasi. Peneliti melakukan pengamatan, memberikan pertanyaan, melakukan pencatatan, dan menggali berbagai sumber data agar data yang diperoleh valid dan tepat.

⁶¹ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif...* hlm. 9

D. Data dan Sumber Data

a. Data

Data merupakan hal yang esensial untuk menguatkan suatu permasalahan dan juga diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Data adalah bahan mentah yang dikumpulkan peneliti dari lapangan penelitian. Data merupakan bahan spesifik dalam melakukan analisis.⁶²

Secara umum, sumber data dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: informan (actor), aktivitas (activity), dan tempat (place).⁶³

1. Informan (actor), yakni pelaku yang sedang memainkan suatu peran.
2. Aktivitas (activity), yakni aktivitas yang dilakukan oleh informan (actor).
3. Tempat (place), yakni tempat dimana informan melakukan aktivitas.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

b. Sumber Data

⁶² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga, 2011), 128

⁶³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*... hlm. 215

Peneliti memperoleh data secara obyektif sesuai dengan sasaran yang akan menjadi objek penelitian, dan sumber data tersebut didapat dari :

1. Data primer yakni data yang didapatkan selama melaksanakan studi kepustakaan, berupa literatur maupun data tertulis yang berkenaan dengan penelitian di perkuliahan. Data primer yaitu data yang peneliti dapatkan dari sumber asli. Oleh karena itu, proses pengumpulan data harus diperhatikan siapa sasaran utama yang akan menjadi objek penelitian.⁶⁴
2. Data sekunder, yaitu data yang bersumber dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dalam penelitian.⁶⁵ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data- data yang didapat dari hasil wawancara dengan informan yaitu pemilik Tiffany Salon.

⁶⁴ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 103

⁶⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005)

E. Tehnik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto, observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indera. Mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, dan rekaman suara.⁶⁶

Terkait pokok permasalahan dalam penelitian, metode ini digunakan untuk memperoleh data implementasi strategi relationship marketing dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan Tiffany Salon Blitar.

2. Wawancara

Metode wawancara (interview) adalah metode pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab dengan subyek penelitian tentang permasalahan yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti. Sebagaimana pendapat Sutrisno Hadi, bahwa wawancara harus dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian.⁶⁷ Jenis data yang diambil dengan menggunakan metode ini meliputi keseluruhan data yang dibutuhkan dalam

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2016), hal. 156-157

⁶⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 2013), hal.

proses penelitian dan sumber terdiri dari informan selaku pemilik Tiffany Salon.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menyelidiki bagan, foto, video dan lain-lain. Menurut Hamidi, Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Menurut Sugiyono, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber. Metode dokumentasi menurut Arikunto yaitu mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Berdasarkan kedua pendapat para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa pengumpulan data dengan cara dokumentasi merupakan suatu hal dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data dari berbagai hal media cetak membahas mengenai narasumber yang akan diteleti.

Dengan metode ini, peneliti akan mengumpulkan dokumen- dokumen, buku atau literatur yang berkaitan dengan penelitian, bahan lain serta informasi mengenai sejarah berdirinya, visi misi, keadaan tempat lokasi, dan macam-macam produk layanan yang tersedia di Tiffany Salon Blitar.

F. Metode Analisis Data

Proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan langkahlangkah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data (data reduction) adalah merupakan analisis data yang menggolongkan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik kesimpulan (verifikasi). Data yang diperoleh dari lapangan langsung ditulis dengan rinci dan sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Laporanlaporan itu perlu direduksi, yaitu dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian agar mudah untuk menyimpulkannya. Reduksi data dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan serta membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.

b. Display Data

Setelah data direduksi atau dianalisis, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data (display data). Penyajian data yaitu mengumpulkan data atau informasi secara tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang sudah ada disusun dengan menggunakan teks yang bersifat naratif, selain itu bisa juga bersifat matriks,

grafik, dan chart.⁶⁸ Alasan penyajian data ini dilakukan supaya peneliti mudah memahami sekaligus mendalami data dan tidak tenggelam dalam tumpukan. Dan untuk memudahkan peneliti merencanakan apa yang kedepan ingin dilakukan.

c. Verifikasi atau Kesimpulan

Verifikasi (verification) atau kesimpulan adalah hasil akhir rangkaian analisis data puncak. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif membutuhkan verifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi digunakan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid atau sesuai fakta yang ada dilapangan. Oleh karena itu, sebuah kesimpulan baiknya ditinjau ulang dengan cara memverifikasi kembali catatan-catatan selama penelitian dan mencari tema, pola, model, hubungan dan persamaan untuk ditarik kesimpulan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Sebuah penelitian, setiap hasil temuan harus dicek keabsahan datanya supaya penelitian mampu dipertanggungjawabkan kebenarannya dan mampu dibuktikan keabsahannya. Untuk melakukan pengecekan keabsahan penemuan dari peneliti ada beberapa teknik, yaitu:

⁶⁸ Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2018), hal. 129

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan informan yang pernah maupun baru ditemui. Melalui perpanjangan pengamatan, hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin akrab, semakin terbuka dan saling mempercayai. Dengan demikian tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.⁶⁹

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat, detail, rinci serta berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka keabsahan data dan urutan peristiwa dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang didasari pola pikir fenomenologis yang bersifat multi perspektif. Pola pikir fenomenologis yang bersifat multi perspektif.

H. Tahap- Tahap Penelitian

Diantara tahapan-tahapan penelitian yang dikemukakan oleh Kirk dan Miller ada empat tahapan yaitu: tahap *invention*, *discovery*, *interpretation*, *eksplanation*, dalam penelitian ini untuk mengetahui dan mengeksplorasi

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 270-271

terkait “Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Tiffany Salon Blitar”. Peneliti memilih tahapan penelitian sebagaimana yang dikemukakan oleh Kirk dan Miller, yaitu sebagai berikut:

1. *Invention* (tahap pra lapangan)

Tahap pra lapangan adalah merupakan orientasi guna untuk memperoleh gambaran mengenai latar belakang penelitian dengan menggunakan grand tour observation. Adapun tahapan-tahapannya yang diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun pelaksanaan penelitian.
- b. Memilih lapangan
- c. Mengurus permohonan penelitian.
- d. Memilih dan memanfaatkan informasi.
- e. Mempersiapkan perlengkapan-perengkapan penelitian.⁷⁰

Tahap ini biasanya dilakukan terlebih dahulu sebelum pertama kali terjun ke lapangan dalam rangka penggalan data. Dalam penelitian ini peneliti ingin mencari data informasi mengenai “Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan” sesuai dengan konsentrasi jurusan.

⁷⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 127-133

2. *Discovery* (Tahap Pekerjaan Lapangan)

Dalam tahap ini peneliti terjun ke lapangan untuk memantau, melihat, dan meninjau lokasi penelitian di Tiffany Salon Bitar melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Permohonan izin kepada Ibu Sri Lestari selaku pemilik usaha Tiffany Salon
- b. Pembuat kesepakatan dengan pemilik usaha
- c. Pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data

Pencarian data di lapangan dengan menggunakan alat pengumpulan data yang telah disediakan secara tertulis, rekaman, ataupun dokumentasi.⁷¹ Perolehan data berdasarkan proses tersebut kemudian dicatat dengan cermat, teliti, detail, argument atau komentar informan sebagai obyek penelitian.

3. *Interpretation* (Tahap Analisis Data)

Pada tahap ini peneliti melakukan teknik analisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung atau selama peneliti berada atau terjuan langsung di lapangan. Peneliti melakukan analisis terhadap beberapa jenis data yang diperoleh dengan cara wawancara dan observasi. Pada tahap ini

⁷¹ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hal. 37

pula, peneliti mengkonfirmasi kembali data yang di dapat dari lapangan dengan teori yang digunakan.