

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang maupun perilaku, sehingga variabel penelitian dapat diamati oleh peneliti.<sup>33</sup> Denzin dan Lincoln mengartikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan latar ilmiah dan melibatkan berbagai metode, seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.<sup>34</sup> Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau secara lisan dari orang-orang yang diamati, sehingga peneliti terlibat langsung di lapangan, mulai dari awal sampai dengan akhir penelitian.<sup>35</sup>

Penelitian ini menguraikan hasil penelitian yang bersumber dari data primer dan sekunder yang didapatkan melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi sesuai dengan keadaan di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu konteks yang mengarah pada pendeskripsian secara terperinci dan

---

<sup>33</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal 12.

<sup>34</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hal 5.

<sup>35</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hal 3.

mendalam mengenai kondisi atau keadaan yang terjadi di lapangan.<sup>36</sup> Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini peneliti dapat mengenali karakteristik subyek, serta merasakan apa yang peneliti alami di kehidupan sehari-hari. Dilihat dari sudut penelitian ini dapat memberikan suatu penjelasan berupa informasi. Dari pernyataan yang ada dapat diambil kesimpulan bahwasannya penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang menggambarkan keadaan suatu objek yang sesuai dengan keadaan fakta yang ada dengan menganalisisnya.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif artinya jenis penelitian menggambarkan data atau informasi berdasarkan fakta atau kenyataan yang diperoleh dari lapangan.<sup>37</sup> Tujuan studi kasus adalah berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam serta utuh. Dalam studi kasus diperoleh dengan wawancara, observasi, dan mempelajari berbagai dokumen terkait dengan topik yang diteliti.<sup>38</sup> Sehingga pada penelitian ini, peneliti berupaya mendeskripsikan secara lebih mendalam mengenai bagaimana strategi marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya.

---

<sup>36</sup> Farida Nugrahinu, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), hal.4.

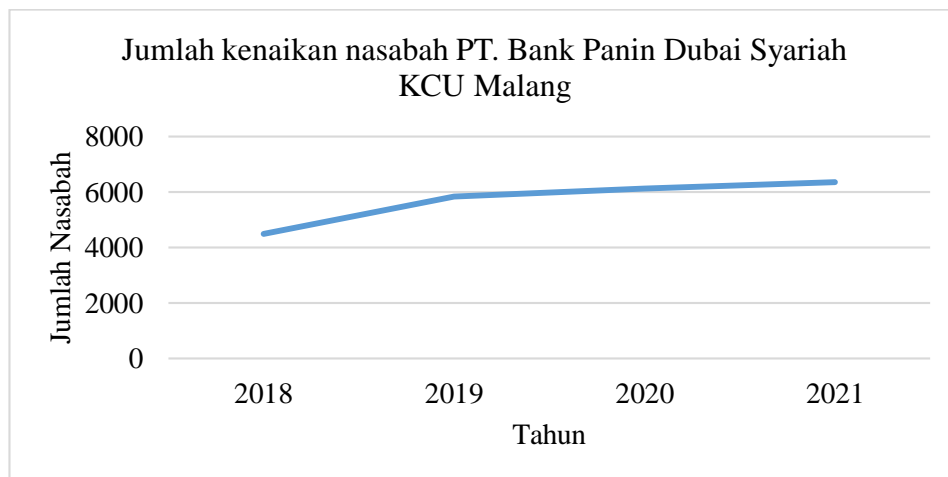
<sup>37</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 72.

<sup>38</sup> Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis*, (Yogyakarta : Suaka Media, 2015), hal 9

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk mendapatkan data serta informasi yang ada di lapangan. Dengan adanya lokasi penelitian, peneliti tentunya sudah memiliki objek serta tujuan yang telah ditetapkan, sehingga penentuan lokasi penelitian ini menjadi tahap penting dalam penelitian kualitatif. Maka dari itu peneliti mengambil lokasi penelitian ini yakni pada PT. Bank Panin Dubai Syariah yang kantor utamanya beralamatkan di Jl. MGR Sugiyopranoto No.7, Kiduldalem, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa timur. Alasan peneliti mengambil lokasi ini dikarenakan jumlah nasabah PT. Bank Panin Dubai syariah mempunyai nasabah yang banyak dan dari tahun ketahun terus meningkat secara signifikan.

**Gambar 3.1**



### **C. Kehadiran Peneliti**

Guna memperoleh data sebanyak-banyaknya serta mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama sehingga kehadiran dari peneliti di lapangan mutlak diperlukan. Sejalan dengan pendapat ini, selama pengumpulan data dari subyek peneliti di lapangan, peneliti menempatkan diri sebagai instrumen sekaligus pengumpulan data dari sumber yang berada di lapangan. Pada penelitian ini, peneliti berupaya untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan, dan nantinya difungsikan sebagai pendukung keabsahan dari hasil penelitian. Peneliti melakukan pencatatan, melakukan foto untuk pengumpulan data sebagai bukti yang didapatkan, tolak ukur dalam keberhasilan penelitian tergantung dari kehadiran peneliti secara langsung di lapangan untuk mengetahui dan memahami apa yang diteliti.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai informan dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan di Bank Panin Dubai Syariah dengan kurun waktu 6 kali dalam 1 bulan, kehadiran peneliti secara langsung akan menjadi tolak ukur keberhasilan untuk memahami masalah yang akan diteliti. Informasi yang digali terkait dengan strategi marketing dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Panin Dubai Syariah.

## D. Data dan Sumber Data

Menurut kamus inggris-indonesia oleh John M. Echols dan Hasan Shadili data adalah fakta-fakta atau keterangan-keterangan. Jadi data adalah catatan fakta-fakta atau keterangan-keterangan yang akan diolah dalam kegiatan penelitian.<sup>39</sup> Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap.<sup>40</sup>

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurut Lofland dan lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.<sup>41</sup>

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari tempat penelitian. Pada penelitian ini yang termasuk kedalam data primer adalah Bank Panin Dubai Syariah dan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah. Data Primer diambil dengan cara wawancara, target wawancara pada penelitian yakni Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah, Manajer Marketing Funding Bank Panin Dubai Syariah dan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah.

---

<sup>39</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 54

<sup>40</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 1

<sup>41</sup> *Ibid.*, hal 62.

## 2. Data skunder

Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara. Data diperoleh dari laporan jumlah nasabah Bank Panin Dubai Syariah per tahunnya. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan ataupun laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.<sup>42</sup>

Data Sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung yang berkaitan dengan Bank Panin Dubai Syariah berupa arsip-arsip, data pribadi yang disimpan dalam bentuk file-file dan juga literatur relevan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Data skunder ini dapat berupa gambaran umum mengenai Bank Panin Dubai Syariah, struktur organisasi Bank Panin Dubai Syariah, Produk Bank Panin Dubai Syariah serta visi dan misi dari Bank Panin Dubai Syariah.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan terhadap penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa metode atau teknik pengumpulan data yang relevan guna memecahkan serta menganalisa masalah tersebut, maka cara yang diambil yakni:

---

<sup>42</sup> Nur Indriyanto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi & Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2009), hal 147.

## 1. Observasi atau pengamatan

Observasi merupakan aktivitas terhadap objek penelitian dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang digunakan untuk melanjutkan sebuah penelitian.<sup>43</sup>

Observasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung ini dilakukan dengan cara peneliti mengamati objek yang ada. Pada secara berlangsung juga dilakukan pencatatan serta rekaman audio visual. Sedangkan observasi tidak langsung dilakukan melalui hasil rekaman pada saat penelitian maupun yang sudah direkam pada waktu yang lalu. Observasi tidak langsung dilakukan oleh peneliti untuk memeriksa data yang telah lama tersimpan.

Dengan dilakukannya observasi diharapkan peneliti benar-benar bisa mengamati bagaimana strategi marketing dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Panin Dubai Syariah.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Illmu Sosial", *Jurnal at-Taqaddum* Vol. 8, No. 1, (2016), hlm. 26 dan 42.

<sup>44</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta, 2001), hal. 62

Wawancara ini ditujukan pada penelitian ini dilakukan secara langsung kepada Manajer Marketing Haji Bank Panin Dubai Syariah, Manajer Marketing Funding serta anggota atau nasabah Bank Panin Dubai Syariah. Semua itu dilakukan guna mengetahui terkait tentang strategi marketing dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Panin Dubai Syariah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui tulisan, buku-buku dan peneliti sebelumnya. Dokumentasi berguna untuk membantu menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum dapat diperoleh. Beberapa catatan tertulis dan gambar diperlukan untuk membantu dalam menganalisis data penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan studi dokumentasi untuk mempersingkat waktu dan juga biaya, serta data yang di peroleh efisien dan akurat, studi dokumentasi yang di buat dalam penelitian ini yaitu, hasil wawancara dengan manager dan nasabah yang ada di lokasi penelitian, data statistik dari buku panduan yang ada di Bank Panin Dubai Syariah, serta dokumentasi berupa foto.

## **F. Teknik Analisis Data**

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti

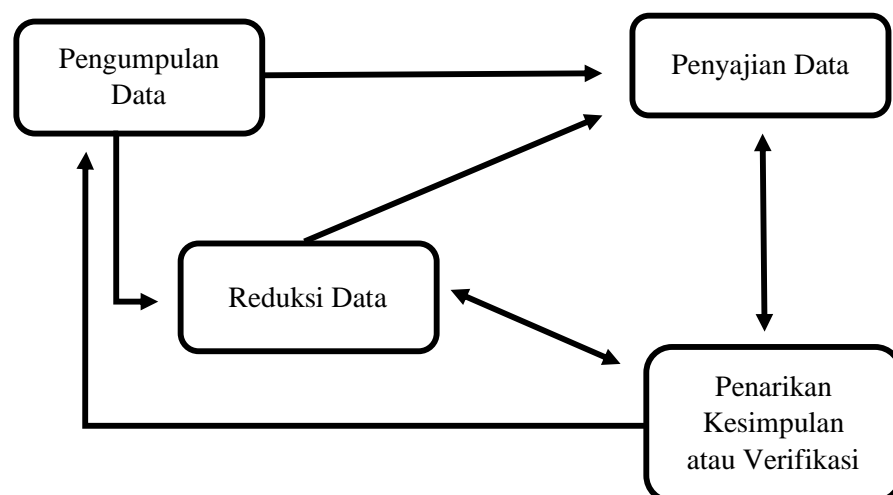


yang terkandung dibalik tampak (interpretif).<sup>45</sup> Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab pertanyaan atau persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana memerlukan data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah). Sehingga benar salahnya sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya. kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan strategi marketing dalam mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Panin Dubai Syariah.

Dalam penelitian untuk teknis analisis data berdasarkan model Miles and Huberman, sebagai berikut:

**Gambar 3.2**

**Teknik Analisis Data**



<sup>45</sup> Andi Mappiare AT, *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*, (Malang: Jengala Pustaka Utama, 2009), hal. 80

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu proses pengumpulan data dilokasi penelitian dengan cara observasi, wawancara serta dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya.<sup>46</sup>

Yang dimaksud penyajian data ini adalah menemukan pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data pada penelitian ini bertujuan untuk menemukan makna dari data yang telah diperoleh yang kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif.

### 3. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

---

<sup>46</sup> Imron rosidi, *karya tulis ilmiah*, (Surabaya: PT. Alfina Primatama, 2011), hal 26.

Dalam proses ini, peneliti merangkum dan memilih data yang dianggap pokok serta difokuskan sesuai dengan fokus penelitian. Dalam mereduksi data, semua data lapangan ditulis sekaligus dianalisis, direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga disusun secara sistematis dan lebih mudah dikendalikan

#### 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.<sup>47</sup> Pada langkah ini, peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan, selanjutnya berusaha untuk menarik kesimpulan dan data-data tersebut sesuai dengan fokus penelitian.

### **G. Pengecekan Absahan Temuan**

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang nilai keabsahannya mempunyai kualitas yang akurat, maka dalam pengujiannya pada penelitian ini dilakukan dengan cara Trigulasi.

Triangulasi adalah teknis pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Tujuan dari trigulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan toritis, metodologis maupun interpretatif dari

---

<sup>47</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, hlm. 327

sebuah penelitian kualitatif.<sup>48</sup> Peneliti berusaha mengkaji data, dengan mengkaji melalui beberapa sumber dan metode, serta peneliti mengadakan pengecekan dengan teori yang dikemukakan para ahli. Maksudnya adalah peneliti mengadakan pengecekan hasil penelitian dengan pihak Bank Panin Dubai Syariah. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Pada penelitian ini, peneliti membandingkan penjelasan dari pihak lembaga dan nasabah bank Panin Dubai Syariah yang telah diwawancarai dengan menghasilkan pendapat yang sama dan berbeda dari masing-masing individu, kemudian mendiskripsikan, mengkategorikan antara pendapat yang sama dan pendapat yang berbeda dan mana yang paling spesifik dari berbagai sumber tersebut.

## H. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tahapan agar proses dari penelitian ini menjadi terarah, terfokus dan tercapai kevalidannya secara maksimal serta memperoleh hasil yang diinginkan. Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat", *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, Edisi 3, (2020), hlm 150

<sup>49</sup> Sugiyono, *Memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016 ), hal.125

1. Tahapan persiapan

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan buku, jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan strategi marketing serta loyalitas nasabah atau pelanggan.

2. Tahapan pelaksanaan

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah penelitian serta lokasi penelitian. Proses pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

3. Tahap analisis data

Pada tahapan ini peneliti menyusun semua data yang sudah terkumpul secara sistematis dan terperinci sehingga mudah dipahami serta temuannya dapat diinformasikan secara jelas.

4. Tahapan laporan

Tahapan ini merupakan tahapan yang terakhir dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang mana tahapan ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang ditulis dalam skripsi.