

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistic yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dengan latar belakang ilmiah.<sup>38</sup>

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu sebagai kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian.<sup>39</sup> Melalui jenis penelitian deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif, pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang strategi membangun loyalitas konsumen untuk mencapai keunggulan bersaing.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang bertempat di Jl. Raya Demuk – Kalangan 54.66214.

---

<sup>38</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007), hal. 191

<sup>39</sup> Consuelo G. Sevila, *Penghantar Metode Penelitian*, (Jakarta: UI-PRESS, 1933), hal. 71

SPBU ini merupakan salah satu unit usaha Mayangkara Group yang kantor pusatnya bertempat di Jalan Ciliwung, Nomor 22 Kota Blitar. Berdirinya Mayangkara Group diawali dengan usaha minyak tanah eceran yang dijalankan oleh H. Hariyanto yang terus mengalami kemajuan hingga akhirnya menjadi sebuah holding company yang sampai saat ini total ada kurang lebih 38 unit usaha profit dijalankan Mayangkara Group yang tersebar di berbagai wilayah yakni: Blitar, Tulungagung, Kediri, Nganjuk, dan lain-lain. Unit usaha tersebut diantaranya meliputi, radio, SPBU, SPBE, Rester, Perumahan, dan lain-lain. Selain unit usaha profit, Mayangkara Group juga menjalankan satu unit usaha non profit yang diberi nama Mayangkara Foundation. Unit ini bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan. Sejalan dengan pendapat ini, selama pengumpulan data dari subyek penelitian di lapangan, peneliti menempatkan diri sebagai instrument sekaligus pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan. Peran sebagai instrument sekaligus pengumpul data, peneliti realisasikan dengan datang

langsung ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dan meminta izin untuk melakukan penelitian di kantor pusat Mayangkara Group.

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

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal.

##### **2. Data skunder**

Data skunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau peneliti arsip yang memuat peristiwa masa lalu. Data sekunder dapat diperoleh dari jurnal, artikel, buku, maupun dari internet.

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

Metode pengumpulan data sangat berpengaruh sekali dalam hasil penelitian. Karena pemilihan metode pengumpulan data yang tepat akan diperoleh data yang relevan, dan akurat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Observasi**

Metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung (tanpa alat) terhadap gejala objek yang diteliti, baik yang

dilakukan dalam situasi sebelumnya maupun dalam situasi khusus diadakan. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang suatu hal yang terjadi di lapangan. Dengan observasi ini kita dapat memperoleh informasi yang kita inginkan secara langsung dan jelas. Sehingga dengan adanya observasi diharapkan dapat mendeskripsikan mengenai strategi membangun loyalitas pelanggan untuk meningkatkan keunggulan bersaing berkelanjutan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi di gunakan untuk pengumpulan data berupa data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Misalnya: berupa arsip-arsip, buku-buku catatan yang lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.<sup>40</sup>

Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan keterangan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung: letak geografis, profi SPBU dan Mayangkara Group, data pelanggan omset besar, laporan tahunan. Dokumentasi penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data yang ada di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Data ini penulis gunakan untuk mendapatkan data sebagai bahan pendukung.

---

<sup>40</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2008), hal. 152

### 3. Interview (wawancara)

Metode interview adalah metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan jalan menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Sebelum pertanyaan diajukan perlu dipersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan atau diarahkan kepada informasi-informasi untuk topic yang ditentukan dan akan dibahas secara jelas dan terinci.

## **F. Teknik Analisis Data**

Marshall dan Rosman mengajukan teknik analisa data kualitatif untuk proses analisis data dalam penelitian ini. Dalam menganalisa penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan, diantaranya :

### 1. Mengorganisasikan Data

Peneliti mendapatkan data langsung dari subjek melalui wawancara mendalam, dimana data tersebut direkam menggunakan tape recorder dibantu alat tulis lainnya. Kemudian dibuatkan transkripnya dengan mengubah hasil wawancara dari bentuk rekaman menjadi bentuk tertulis secara verbatim. Data yang telah didapat dibaca berulang-ulang agar penulis mengerti benar dan atau hasil yang telah didapatkan.

### 2. Pengelompokan berdasarkan Kategori, tema dan pola jawaban

Pada tahap ini dibutuhkan pengertian yang mendalam terhadap data, perhatian yang penuh dan keterbukaan terhadap hal-hal yang muncul di luar apa yang ingin digali. Berdasarkan kerangka teori dan pedoman wawancara, peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan coding. Dengan pedoman ini, peneliti, peneliti kemudian kembali membaca transkrip wawancara dan melakukan coding, melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan. Data yang relevan diberi kode dan penjelasan singkat, kemudian dikelompokkan atau dikategorikan berdasarkan kerangka analisis yang dibuat.

Pada penelitian ini, analisis dilakukan terhadap sebuah kasus yang diteliti. Peneliti menganalisis hasil wawancara berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal diungkapkan oleh responden. Data yang telah dikelompokkan tersebut oleh peneliti dicoba untuk dipahami secara utuh dan ditemukan tema-tema penting serta kata kuncinya. Sehingga peneliti dapat mengungkapkan pengalaman, permasalahan, dan dinamika yang terjadi pada subjek.

### 3. Menguji Asumsi atau Permasalahan yang ada terhadap Data

Setelah kategori pola data tergambar dengan jelas, peneliti menguji data tersebut terhadap asumsi yang dikembangkan dalam penelitian ini. Pada tahap ini kategori yang telah didapat melalui analisis ditinjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan diatas, sehingga dapat dicocokkan apakah ada kesamaan antara landasan teoritis

dengan hasil yang dicapai. Walaupun penelitian ini tidak memiliki hipotesis tertentu, namun dari landasan teori dapat dibuat asumsi-asumsi mengenai hubungan antara konsep-konsep dan faktor-faktor yang ada.

#### 4. Mencari alternatif penjelasan bagi data

Setelah kaitan antara kategori dan pola data dengan asumsi terwujud, peneliti masuk kedalam tahap penjelasan. Dan berdasarkan keimpulan yang telah didapat dari kaitannya tersebut, penulis merasa perlu mencari suatu alternatif penjelasan lain tentang kesimpulan yang telah didapat. Sebab dalam penelitian kualitatif memang selalu ada alternatif penjelasan yang lain. Dari hasil analisis, ada kemungkinan terdapat hal-hal yang menyimpang dari asumsi atau tidak terfikir sebelumnya. Pada tahap ini akan dijelaskan dengan alternatif lain melalui referensi atau teori-teori lain. Alternatif ini akan sangat berguna pada bagian pembahasan, kesimpulan dan saran.

#### 5. Menulis hasil penelitian

Penulisan data subjek yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu penulis untuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang dibuat telah selesai. Dalam penelitian ini, penulisan yang dipakai adalah presentase data yang didapat yaitu, penulisan data-data hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dan observasi dengan subjek.

## G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas). Derajat keabsahan data dapat diadakan pengecekan dengan tehnik pengamatan yang tekun, dan triangulasi setara dengan “cek dan ricek” yaitu pemeriksaan kembali dengan tiga cara yaitu sumber, metode dan waktu.<sup>41</sup> Penelitian kasus ini menggunakan penelitian pendekata kualitatif. Terdapat empat kriteria keabsahan dan keajegan yang diperlukan dalam suatu penelitian pendekatan kualitatif, yaitu :

### 1. Keabsahan konstruk

Keabsahan bentuk batasan berkaitan dengan suatu kepastian bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin di ukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu acaranya adalah dengan proses triangulasi,yaitu tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

### 2. Keabsahan internal

Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil dari

---

<sup>41</sup> Nusa Putra, *Penelitian Kualitatif Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 34

penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, tetap ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.

### 3. Keabsahan Eksternal

Keabsahan eksternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif memiliki sifat tidak ada kesimpulan yang pasti, penelitian kualitatif tetapi dapat dikatakan memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.

### 4. Keajegan

Keajegan merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila mengulang penelitian yang sama, sekali lagi. Dalam penelitian ini, keajegan mengacu pada kemungkinan peneliti selanjutnya memperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan sekali lagi dengan subjek yang sama.

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

Tahapan-tahapan penelitian tentang “Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung” ada tiga tahapan dan ditambah dengan tahapan terakhir penelitian yaitu tahap penulisan laporan hasil penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut adalah :

- a. Tahap pra lapangan : yang meliputi menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menilai keadaan

lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menyangkut persoalan etika penelitian;

- b. Tahap pekerjaan lapangan, yang meliputi memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperang serta sambil mengumpulkan data;
- c. Tahap analisis data, yang meliputi analisis selama dan setelah pengumpulan data;
- d. Tahap penulisan hasil laporan penelitian.