

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.¹

Menurut Lincoln dan Guba, bahwa terdapat beberapa ciri-ciri penelitian kualitatif, sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong, yaitu:

- a. Latar Ilmiah, menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.
- b. Manusia sebagai alat (instrumen) yakni penelitian sendiri atau dengan bantuan orang lain yang merupakan alat pengumpul data utama.
- c. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif.
- d. Analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantif yang berasal dari kata.
- f. Penelitian bersifat deskriptif.
- g. Lebih mementingkan proses dari pada hasil.²

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu suatu pengujian secara rinci terhadap suatu latar atau satu orang subjek, satu

¹Lexy J. Moleong , *Metodologi Penelitian* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 37

²Ibid, 4.

keadaan tempat penyimpanan dokumen atau peristiwa.³ Penelitian kualitatif bermaksud untuk menjelaskan persepsi konsumen terhadap pelayanan Balqis Spa Muslimah Kediri.

2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti ini sangat penting dan diperlukan. Dalam hal ini seperti yang dikatakan Moleong bahwa penelitian kualitatif, peneliti sendiri maupun orang lain merupakan alat pengumpulan data utama.⁴ Peneliti merupakan instrumen kunci, serta lebih mementingkan proses karena peneliti berperan aktif dan secara langsung mengamati atau mewawancarai subyek dan objek penelitian.

3. Lokasi Penelitian

Terkait lokasi penelitian, menurut Arif Furchan dalam penelitian, seorang peneliti terjun ke lapangan untuk melakukan penelitian, peneliti harus mengerjakan hal-hal yang terkait dengan persyaratan-persyaratan untuk melakukan penelitian. Salah satunya adalah melakukan penyelidikan di lokasi penelitian untuk menentukan substansi dalam penelitian.⁵ Adapun lokasi penelitian ini adalah di Balqis Spa Muslimah. Yang beralamat Jln. Panglima Sudirman No. 107 A Kediri.

³Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimasahada, 1996), 57.

⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 9.

⁵Arif Furchan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Usaha Nasional), 55.

4. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁶

Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang di dapat dari sumber pertama yaitu individu atau perorangan seperti hasil wawancara yang biasa dilakukan peneliti. Sumber data primer berupa kata-kata dan tindakan terkait dengan fokus penelitian yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses penelitian.⁷ Pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini adalah konsumen, dan karyawan Balqis Spa Muslimah.

b. Data Sekunder

Sumber Data Sekunder yaitu data diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah dengan pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.⁸ Data ini umumnya berupa bukti, catatan atau laporan yang terkait dengan penelitian, seperti dokumen-dokumen mengenai gambaran umum Balqis Spa Muslimah, Struktur Balqis Spa Muslimah, dan sistem layanan Balqis Spa Muslimah.

⁶Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 114.

⁷Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan tesis* (Jakarta: Grapindo Persada, 2003), 42.

⁸Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta: UPFEUMY, 2003), 42.

5. Metode Pengumpulan Data

Guna memperoleh data di lapangan dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti, maka peneliti dalam mengumpulkan data menggunakan metode:

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *interview* adalah suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran serta perasaan yang tepat atau proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan.⁹

Pengumpulan data ini melalui tanya jawab langsung dengan pihak responden yaitu pihak pemilik, terapis dan konsumen Balqis Spa Muslimah, tentang Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Balqis Spa Muslimah.

b. Metode Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah pengumpulan atau dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan pada Balqis Spa Muslimah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data-data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, dan lain-lain.

⁹Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 83.

Sedangkan dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang latar belakang objek penelitian yang didokumentasikan.¹⁰

6. Pengecekan Keabsahan Data

a. Meningkatkan ketekunan

Teknik ini maksudnya adalah cara pengujian derajat kepercayaan dan dengan jalan melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Melalui teknik ini pula, dimaksudkan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang kita cari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.¹¹ Dalam hal ini peneliti membaca seluruh hasil catatan secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Dan peneliti juga membaca berbagai referensi buku yang berhubungan dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan.

b. Triangulasi

Triangulasi dilakukan peneliti dengan cara menanyakan hal yang sama dengan cara yang berbeda, yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam hal ini penulis juga melakukan pengecekan kredibilitas data dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber yaitu karyawan usaha, pemilik dan konsumen.¹²

¹⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 231.

¹¹Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), 212.

¹²Ibid., 269.

c. Memperpanjang waktu peneliti

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, akan tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan penelitian. Hal ini dilakukan demi tercapainya peningkatan terhadap derajat kepercayaan data yang didapatkan.

7. Analisis Data

Analisis data disini merupakan upaya mencari data dan menata catatan hasil observasi dan wawancara serta data lainnya, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan mencari makna.¹³

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yaitu:

a. Reduksi data atau penyederhanaan data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di laporan. Reduksi data dapat dilakukan dengan melihat ringkasan, mengembangkan sistem pengkodean dan menelusuri tema.

¹³Neong Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002), 142.

b. Display data atau penyajian data

Display data merupakan proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif, serta dapat dipahami maknanya, penyajian data dimaksudkan untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

Menurut Miles dan Huberman yang paling penting digunakan untuk menyiapkan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.¹⁴

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisa data secara terus-menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data.¹⁵

8. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini melalui empat tahap, yaitu:¹⁶

a. Tahap sebelum ke lapangan

Menyusun proposal penelitian, menemukan fokus penelitian, konsultasi fokus penelitian kepada pembimbing, menghubungi lokasi penelitian, mengurus izin penelitian dan seminar proposal penelitian.

b. Tahap pekerjaan lapangan

Kegiatan pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data.

¹⁴Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), 95.

¹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 149.

¹⁶Ibid., 85.

c. Tahap analisis data

Organisasi data, penafsiran data, pengecekan, keabsahan dan juga memberi makna.

d. Tahap penulisan laporan

Penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan hasil komunikasi, pengurusan kelengkapan persyaratan ujian dan *munaqasah* skripsi.