

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu **Strategi Layanan pada Toko Sumber Makmur Pasar Pahing Kota Kediri untuk mempertahankan Loyalitas Pelanggan** menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yakni sebuah penelitian yang diambil dari penyelidikan suatu fenomena sosial atau masalah sosial, pada penelitian ini peneliti membuat sebuah gambaran atau sebuah teks deskripsi yang meneliti dari kata-kata ataupun pandangan responden terhadap masalah yang dikaji.³² Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian deskripsif, yaitu peneliti menggambarkan atau melukiskan keadaan sebuah obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat) berdasarkan fakta-fakta yang terjadi atau sebagaimana adanya.³³

B. Kehadiran Peneliti

Jenis penelitian yang akan dilakukan masuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga pendekatan kualitatif juga digunakan dalam penelitian yang akan dilaksanakan. Kehadiran peneliti pada penelitian ini karena peneliti bertugas dalam pengoptimalan pengamatan.³⁴ Peneliti harus mampu terjun langsung untuk menyaksikan, membuat perencanaan pengamatan, melakukan observasi, mengumpulkan sejumlah data yang diperoleh, dan menganalisa

³² Limas Dodi, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 61.

³³ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2001), 63.

³⁴ Supandi, *Metodologi Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), 78.

hasil penelitian untuk dijadikan deskripsi serta disistematiskan sehingga mudah dipahami.

Dalam arti lain peneliti adalah sebagai partisipan itu sendiri. Kehadiran peneliti harus menyadari bahwa penelitian yang dilakukan bersifat formal, sehingga atribut penelitian juga harus menyesuaikan dengan hal tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Toko Sumber Makmur Jalan Hos Cokroaminoto, Kios Pasar Pahing Blok G1 Nomer 10-11 Kota Kediri.

D. Sumber Data

Pengambilan data dalam penelitian yang dilaksanakan terbagi menjadi dua guna mencapai penelitian yang mendalam dan komprehensif. Kedua sumber data yang diambil sebagai berikut:

- a. Data primer, adalah pengumpulan data dilakukan dari sumber pertama tanpa campur tangan data yang telah diambil oleh peneliti lain.³⁵ Data primer ini didapatkan langsung di lapangan dengan melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait. Seperti pemilik toko, para penjual toko sekitar Toko Sumber Makmur .
- b. Data sekunder, adalah pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan dari literatur yang telah ada baik dari jurnal maupun data perusahaan.³⁶ Data ini diperoleh dari berbagai literasi seperti buku, jurnal, skripsi dan

³⁵ Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1987), 93.

³⁶ *Ibid.*, 94.

lain sebagainya yang membahas mengenai Loyalitas Pelanggan guna menambah literatur penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tatacara sistematis dalam penelitian guna mendapatkan data dan bahan penelitian.³⁷ Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data terbagi menjadi tiga di antaranya:

- a. Metode wawancara, ialah suatu metode untuk memperoleh suatu data dengan cara menggali informasi dari sumber data melalui pertanyaan yang telah disusun peneliti yang kemudian jawabannya dijadikan bahan penelitian.³⁸ Tatacara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur yakni dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada informan secara runtut yang mana pertanyaan tersebut telah disusun sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan proses penggalian informasi dari informan sehingga efisien waktu.³⁹ Tidak jarang peneliti melakukan improvisasi pertanyaan yang sesuai dengan jawaban yang diperoleh. Hal ini dimaksudkan untuk mencari jawaban yang lebih tajam atas pertanyaan yang diajukan peneliti serta untuk menggali informasi-informasi baru.
- b. Metode observasi, ialah suatu pengumpulan data yang diperoleh secara eksploratif melalui pengamatan yang tajam, mencermati dengan detail,

³⁷ Khusnul Chotimah, "Penumbuhan Jiwa Entrepreneurship Anak Yatim di Panti Asuhan KH Mas Mansyur" (Skripsi SE, STAIN, Kediri, 2016), 32.

³⁸ Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), 130.

³⁹ Chotimah, KH. Mas Mansyur., 33.

serta merekam secara runtut dan tersistematisasi.⁴⁰ Metode ini mengandalkan ketajaman dalam melihat serta mengamati suatu hal yang harus dilihat melalui kacamata objektif. Dalam penelitian kualitatif, metode ini berandil besar atas keberhasilan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, karena semakin tajam daya pengamatan seorang peneliti maka akan semakin mendalam penelitian yang dihasilkan.

- c. Metode dokumentasi, ialah tehnik dalam pengumpulan data-data serta informasi yang di dapatkan melalui pencarian dan penemuan-penemuan. Metode dokumentasi banyak melibatkan instrumen lain berupa teknologi seperti kamera, handphone, internet dan lain-lain. Hasilnya dapat berupa foto, dokumen, serta data-data literasi yang diperoleh baik secara fisik maupun data file.⁴¹

F. Analisis Data

Analisis data ialah rangkaian alur untuk melakukan pencarian serta melakukan penyusunan secara runtut dan terurut yang diperoleh dari berbagai metode pengumpulannya, seperti wawancara, catatan observasi, serta bahan penyokong lainnya. Data tersebut kemudian disistematiskan sehingga dapat mudah dipahami sehingga penemuan tersebut dapat dijadikan bahan informasi bagi orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisir data yang ada, lalu dijabarkan menjadi unit-unit, menyintesa, penyusunan ke dalam pola, pemilihan data penting yang akan dipelajari, dan menyimpulkan agar dapat

⁴⁰ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (jakarta: Salemba Humanika, 2012), 131.

⁴¹ Saebani, *Kualitatif.*, 140-141.

diceritakan kepada orang lain.⁴² Urutan analisis data yang peneliti lakukan pada penelitian akan datang sebagai berikut:

- a. Reduksi data, adalah jika peneliti memperoleh data lapangan yang relatif banyak serta bersifat kompleks, maka yang perlu dilakukan peneliti adalah merangkum data-data tersebut dengan cara penentuan hal pokok, fokus di hal terpenting untuk dijadikan bahan data, terakhir adalah menentukan tema serta pola.
- b. Penyajian data, ialah suatu proses untuk menyusun data informasi menjadi bentuk yang sistematis sehingga menjadi bentuk yang lebih sederhana untuk dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi data, ialah merupakan langkah akhir bagi peneliti dalam melakukan analisa yang berkontinu saat mengumpulkan data hingga selesai mengumpulkan data. Kemudian di verifikasi sehingga penyajian data sesuai keadaan lapangan, bukan karena subjektifitas peneliti. Verifikasi ini disebut juga proses pertimbangan ganda.

G. Pengecekan Keabsahan Data Penelitian

Sebelum teknik pemeriksaan diuraikan dalam bentuk yang lebih sistematis, penulis perlu terlebih dahulu untuk mengemukakan ikhtisar. Adapun ikhtisar dalam upaya untuk memeriksa keabsahan data ada beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

- a. Perpanjangan Keikutsertaan

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Alfabeta: Bandung, 2014), 401.

Kemungkinan derajat kepercayaan data meningkat berdasar data terkumpul diperlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti. Pemastian konteks dapat dipahami bergantung dengan kondisi. Perpanjangan keikutsertaan juga menentukan waktu penelitian tersebut berlangsung. Semakin lama peneliti terjun di lapangan, akan semakin banyak data yang diperoleh dengan akurat.

b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan penelitian ditujukan dalam memudahkan peneliti mendapatkan unsur-unsur yang muncul pada kondisi yang tidak bersesuaian dengan permasalahan atau issue yang sedang digali. Peneliti kemudian perlu melakukan pemusatan terhadap hal-hal baru yang muncul. Peneliti kemudian perlu mencari hal-hal yang menonjol untuk dikaji secara berkesinambungan yang kemudian dicari keterkaitan atas temuan tersebut sehingga menjadikan data yang mudah dipahami dan berkaitan serta relevan.⁴³

Hal ini dimaksudkan dalam penemuan ciri maupun unsur sesuai dengan situasi yang relevan dengan permasalahan yang dicari, kemudian melakukan pemusatan diri di permasalahan tersebut secara mendetail. Dengan demikian, hendaknya peneliti melakukan penelitian secara detail dan berkelanjutan untuk setiap faktor yang menonjol.

⁴³ M.Djumaidi Ghony dan Fauzan Almansur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruz Media, 2014), 121.

c. Triangulasi Data

Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa kesahan data yang menggunakan instrument atau sumber lain untuk membandingkan hasil perolehan data yang di dapat.⁴⁴ Dengan kata lain, triangulasi ialah cara menemukan keabsahan data dengan menggunakan alat yang lain untuk mengetahui akurasi data yang didapatkan sebelumnya.

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 331.