

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai penulis adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Fenomenologi di dalam penelitian ini digunakan untuk menggali pengalaman manusia. Menurut Kuswarno menjelaskan bahwa pendekatan fenomenologi dilakukan untuk mempelajari beberapa bentuk pengalaman dari beragam sudut pandang individu.¹ Pada penelitian ini, pendekatan fenomenologi dilakukan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan menganalisis sebuah produk terhadap loyalitas pelanggan pada Dealer Honda Kembang Jawa Motor. Sehingga fokus penelitian diperoleh dari penjabaran peristiwa yang telah dialami individu.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran penulis pada penelitian ini merupakan hal penting dan utama, karena dalam penelitian kualitatif fenomenologi kehadiran dari peneliti secara langsung maupun dengan bantuan orang lain menjadi instrumen kunci utama sebagai pengungkapan makna juga alat pengumpul data. Pengamatan dan pengumpulan data yang dibutuhkan dilakukan dengan langsung ke objek oleh penulis. Pada penelitian ini, penulis berperan dalam menggali, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan data mengenai Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Honda

¹ Junaidin, et. al., *Tradisi “Pamali Manggodo” Masyarakat Adat Sambori Dalam Perspektif Fenomenologi* (Malang: Media Nusa Creative, 2020), 24.

Kembang Jawa Motor Kediri yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan juga dokumentasi.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat dimana objek atau situasi sosial akan diteliti.² Penelitian ini dilakukan di PT. Kembang Jawa Motor Kediri yang ber alamat di Jl. Gatot Subroto No.127, Mrican, Kec. Mojojoto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112.

D. Data dan Sumber Data

Data-data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber yang diberikan kepada peneliti atau pengumpul data yang diberikan melalui wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.³ Hasil wawancara dan pengamatan secara langsung pada penelitian ini yang dikatakan sebagai sumber data primer dengan instrumen kuncinya yaitu pelanggan tetap Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang didapat dan dikumpulkan secara tidak langsung oleh penulis.⁴ Sumber data sekunder pada penelitian ini berbentuk laporan, dokumen, buku yang berkaitan pada topik yang dikaji dalam penelitian, selain itu dilampirkan juga foto-foto kegiatan sebagai pendukung data primer.

E. Teknik Pengumpulan Data

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 292.

³ Ahmad Luthfi, et. al., *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2022), 186.

⁴ Fathor Rasyid, *Metodologi Sosial Teori & Praktik* (Kediri: STAIN Kediri Press, 2015), 157.

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah mengumpulkan data dengan cara percakapan secara langsung melalui tatap muka maupun dengan perantara media lain antara narasumber dengan penulis arti lain dari wawancara yaitu sebagai bentuk komunikasi verbal yang digambarkan secara nyata oleh orang lain, sehingga peneliti dapat menggambarkan yang lebih objektif terkait permasalahan yang diteliti. Wawancara pada penelitian ini ditujukan kepada pelanggan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri. Wawancara kepada konsumen PT Kembang Jawa Motor Kediri dengan Kriteria sebagai pelanggan setia yang pernah melakukan pembelian secara berulang. Peneliti melakukan wawancara sebanyak satu kali kepada masing-masing subjek untuk menggali data loyalitas pelanggan, dan peneliti melakukan wawancara untuk menggali data kualitas pelayanan pada lokasi penelitian. Cara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan wawancara bebas, dimana wawancara tersebut sifatnya terbatas supaya tidak ada penyimpangan dalam penelitian ini. Terlebih dahulu peneliti harus menyiapkan dan membuat apa saja pertanyaan yang dapat disampaikan mengenai permasalahan yang ada. Penulis juga mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan aspek-aspek dalam teori pelayanan dan loyalitas.

2. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana seorang peneliti dengan terjun langsung di lapangan dan melakukan pengamatan dalam rangka mencari dan menggali data. Proses pengamatan secara langsung mengenai aktivitas dan perilaku pada lokasi

penelitian yang dilakukan oleh peneliti.⁵ *Observasi* atau pengamatan pada penelitian ini dilaksanakan dengan mengamati secara langsung aktivitas terkait kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri. Peneliti melakukan observasi ke lokasi penelitian sebanyak 8 kali untuk menggali informasi terkait kualitas pelayanan dan juga loyalitas pelanggan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah cara mengumpulkan data yang dilaksanakan dengan pencatatan dari laporan dan dokumen yang sudah tersedia.⁶ Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara mencermati, melihat dan memahami kumpulan dokumen berupa foto dan laporan penjualan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri. Untuk mendukung penelitiannya, peneliti menggunakan metode dokumentasi guna untuk mengetahui data-data tertulis maupun data lainnya tentang Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri. Hal ini meliputi dokumen seperti foto observasi ataupun wawancara, gambar, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri.

F. Analisis Data

Analisis data menurut Miles dan Huberman terdapat tiga alur yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan proses pemilihan, pemusatan perhatian atau pemfokusan pada data mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada dealer honda kembang jawa motor kediri. penyederhanaan atau

⁵ John W. Creswell, *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, terj. Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 254.

⁶ Ibid, 255.

meringkas data hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Selain itu, penulis fokus pada temuan dan transformasi data penelitian yang diperoleh dari catatan lapangan selama proses penggalian data.

2. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan menyederhanakan hasil temuan yang diperoleh dari informasi kompleks menjadi sistematis kemudian dijadikan data yang padu dan mudah dipahami. Data mengenai laporan penjualan akan disajikan dalam bentuk tabel dan data lainnya berupa uraian yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan dan kemudian melakukan verifikasi mengenai kebenaran kesimpulan tersebut berdasarkan bukti yang didapatkan pada saat penelitian berlangsung.⁷

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan uji kredibilitas. Uji kredibilitas data adalah proses yang digunakan sebagai pembuktian bahwa data yang diperoleh peneliti merupakan data yang sudah sesuai dan konkrit dengan keadaan pada lokasi penelitian.⁸ Uji kredibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi. Menurut Sugiyono triangulasi dalam pengujian kredibilitas adalah cara pengecekan data menggunakan beberapa sumber, cara, dan beberapa waktu.⁹

Pada penelitian ini, uji kredibilitas menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah penggunaan beragam sumber data dalam penelitian. Uji

⁷ Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makassar: Aksara Timur, 2017), 85-87.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 270- 275.

⁹ Ibid, 312.

kredibilitas data pada penelitian ini dilakukan dengan mengecek data yang didapatkan dari hasil wawancara kepada beberapa narasumber yang memiliki sudut pandang berbeda yaitu team Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri dan pelanggan. Data hasil wawancara dari beberapa sumber tersebut kemudian dibandingkan dan diuji derajat kepercayaannya.

H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam tahap ini terdapat beberapa tahap-tahap penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Tahap Sebelum ke Lapangan

Dalam tahapan ini peneliti melakukan langkah-langkah dengan mengajukan surat izin penelitian kepada kepala kantor dealer honda kembang jawa motor kediri yang berada tepatnya Jl. Gatot Subroto No.127, Mrican, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112, dan berkonsultasi kepada kepala kantor dealer honda kembang jawa motor kediri.

Penulis menentukan fokus penelitian kemudian menghubungi pengelola Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri serta menyediakan perlengkapan pada penelitian. Setelah itu penulis menyusun proposal kemudian dilanjutkan sebagai skripsi.

2. Tahap di Lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data terkait dengan tujuan penelitian pada pemilik dan meminta izin melakukan penelitian di Dealer Honda Kembang Jawa Motor Kediri.

3. Tahap Analisa

Penulis melakukan analisa data, pengecekan keabsahan, dan memahami makna laporan yang dibuat. Pada tahap ini peneliti menyusun dan menganalisis semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci serta mendalam sehingga data tersebut dapat dipahami, dapat dipertanggungjawabkan dan hasil dari penelitian dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

4. Tahap Penulisan Laporan

Penulis melakukan tahap hasil penelitian kepada dosen pembimbing dan merevisi laporan. Dalam tahap ini, peneliti membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk skripsi, dengan format, tulisan serta bahasa yang sesuai dan mudah dipahami. Selanjutnya adalah melakukan konsultasi dengan pembimbing, melakukan perbaikan, melengkapi kelengkapan ujian, dan pelaksanaan ujian skripsi.