

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subjek penelitian.¹ Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu sebuah studi terhadap realitas kehidupan masyarakat secara langsung, di mana peneliti berorientasi untuk memahami individu atau kelompok masyarakat tertentu secara mendalam.² Studi kasus dalam penelitian ini dilakukan untuk meneliti peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

Penelitian studi kasus merupakan pendalaman dari sistem yang telah tersusun atau suatu kasus serta berbagai persoalan yang dari masa ke masa melewati akumulasi data secara intensif dengan menyertakan berbagai macam sumber data.³ Peneliti dalam penelitian ini memilih penelitian dengan studi kasus karena metode ini dapat menggambarkan dan menjelaskan secara jelas mengenai bagaimana peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Jawa

¹ Imam Gunawan, "*Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*", (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).
80

² Basrowi dan Suwandi, "*Memahami Penelitian Kualitatif*", (Jakarta: Bumi Asara, 2013).

³ Sri Wahyuningsih, *Metode Penelitian Studi Kasus*, (Bangkalan: UTM. Press, 2013), 57.

Timur.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini merupakan hal penting dan utama, karena dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti secara langsung atau dengan bantuan orang lain menjadi instrumen kunci utama sebagai pengungkapan makna serta alat pengumpul data. Pengamatan dan pengumpulan data yang dibutuhkan dilakukan secara langsung ke objek oleh peneliti.

Pada penelitian ini, peneliti berperan dalam menggali, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan data mengenai Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti perlu mengunjungi lokasi penelitian sekitar 9 kali. Peneliti juga akan mengamati keadaan sekitar lokasi penelitian.

Selama melakukan penelitian ini, peneliti akan melakukan sebuah proses atau metode observasi dan mengawasi lingkungan di wilayah studi. Beberapa tindakan yang akan dilakukan peneliti setelah tiba di lokasi penelitian antara lain:

1. Melakukan observasi yang berkaitan dengan topik penelitian.
2. Meminta persetujuan dari pihak berwenang dan orang-orang yang memiliki otoritas untuk menjadi objek penelitian.
3. Mewawancarai orang-orang yang relevan, termasuk mereka yang memiliki hubungan langsung dengan topik penelitian dan mereka yang dapat memberikan informasi tentang objek penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana objek atau situasi sosial akan diteliti.⁴ Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri, di mana masyarakat umumnya bermata pencaharian sebagai pedagang. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya toko kelontong, pakaian, dan pedagang kaki lima yang meningkatkan taraf hidup atau perekonomian masyarakat setempat. Keputusan untuk memilih lokasi penelitian di Berkah Mandiri Swalayan, yang beralamat di Jalan Raya Besi, Melati, RT.01/RW.04, Mojo, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64162, dilakukan karena lokasinya yang strategis dan mudah diakses oleh peneliti.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi berikut ini:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber yang diberikan kepada peneliti atau pengumpul data melalui wawancara dengan subjek penelitian, baik melalui observasi maupun pengamatan langsung.⁵ Hasil wawancara dan pengamatan langsung dalam penelitian ini dianggap sebagai sumber data primer, dengan instrumen utamanya adalah pemilik, karyawan, dan pelanggan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

⁴ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*" (Bandung: Alfabeta, 2017), 292.

⁵ Ahmad Luthfi, et. al., "*Metodologi Penelitian Ekonomi*" (Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2022), 186.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti.⁶ Sumber data sekunder dalam penelitian ini berbentuk laporan, dokumen, dan buku yang relevan dengan topik yang dikaji dalam penelitian. Selain itu, dilampirkan juga foto-foto kegiatan sebagai pendukung data primer Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁷

1. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan langsung mengenai aktivitas dan perilaku individu di lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti.⁸ Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas terkait kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri. Observasi merupakan aktivitas pengumpulan informasi dasar untuk berbagai cabang penelitian yang lebih spesifik dengan pengetahuan alam dan teknis yang mendukung di bidang sosial, di mana individu dan aktivitasnya diteliti. Teknik observasi dilakukan di Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri. Data yang diambil meliputi data penjualan dan kondisi swalayan

⁶ Fathor Rasyid, "*Metodologi Sosial Teori & Praktik*" (Kediri: STAIN Kediri Press, 2015), 157.

⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, Cet III, 2017), 19.

⁸ John W. Creswell, "*Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, terj. Achmad Fawaidan Rianayati Kusmini Pancasari" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 254.

Berkah Mandiri Swalayan.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah sebuah upaya untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dari para informan. Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui percakapan langsung, baik tatap muka maupun melalui media lain, antara narasumber dengan peneliti. Wawancara langsung dilakukan dengan mewawancarai pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan.

Peneliti dalam penelitian ini akan mewawancarai pemilik karena pemilik merupakan orang yang mendirikan Berkah Mandiri Swalayan, karyawan karena mereka telah bekerja di Berkah Mandiri Swalayan dalam waktu yang lama, dan pelanggan karena mereka sudah melakukan pembelian di Berkah Mandiri Swalayan, sehingga mempermudah peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat. Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan pencatatan dari laporan dan dokumen yang sudah tersedia. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencermati, melihat, dan memahami kumpulan dokumen berupa data tentang karyawan, pelanggan, tempat usaha, foto, dan laporan penjualan Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

F. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga tahapan dalam analisis data, yaitu:⁹

1. Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan melalui proses pemilihan, pemusatan perhatian, atau pemfokusan pada data mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri. Proses ini melibatkan penyederhanaan atau merangkum data hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti fokus pada temuan dan transformasi data penelitian yang diperoleh dari catatan lapangan selama proses pengumpulan data.

2. Penyajian Data

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

3. Penarikan Kesimpulan

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

⁹ Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makassar: Aksara Ti 2017), 85-87.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam 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 di lokasi penelitian.¹⁰ 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.³⁰

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah penggunaan beragam sumber data dalam penelitian. Uji kredibilitas data pada penelitian ini dilakukan dengan mengecek data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang memiliki sudut pandang berbeda, yaitu Berkah Mandiri Swalayan 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 penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan di Lapangan

Peneliti menetapkan fokus penelitian kemudian menghubungi dan menjalin kerjasama dengan manajemen Berkah Mandiri Swalayan di

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 270- 275.

Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri serta menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan untuk penelitian. Selain itu, peneliti menyusun proposal penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan di Lapangan

Peneliti melakukan pengumpulan data terkait dengan tujuan penelitian dengan melakukan observasi dan meminta izin untuk melakukan penelitian di Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.

3. Tahap Analisis

Peneliti melakukan analisis data, mengecek keabsahan data, dan memahami makna dari laporan yang dibuat.

4. Tahap Penulisan Laporan

Peneliti menyusun hasil penelitian untuk diserahkan kepada dosen pembimbing dan melakukan revisi laporan jika diperlukan.