

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif ialah penelitian yang mengumpulkan data deskriptif tentang perilaku dan kata-kata orang yang diamati. Pendekatan kualitatif akan lebih menghasilkan data yang lebih mendalam karena data yang diperoleh di lapangan mungkin berupa fakta yang memerlukan analisis mendalam, terutama jika peneliti sendiri terlibat di lapangan.⁶⁵ Penelitian kualitatif ialah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Penelitian kualitatif juga dikenal sebagai penelitian seni, karena proses penelitian lebih bersifat kurang terpola, dan disebut sebagai penelitian interpretatif karena fokus utamanya ialah pada interpretasi data lapangan. Selain itu, penelitian kualitatif sering disebut sebagai penelitian naturalistik karena dilakukan dalam konteks keadaan yang dialami atau realistik.⁶⁶ Peneliti berusaha untuk mengetahui dan mendeskripsikan dengan jelas tentang strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Aa Beauty Care.

⁶⁵Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), 2.

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 7-9.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dimana peneliti terjun langsung ke objek penelitian untuk mengumpulkan data serta kemudian mempresentasikan masalah yang ada.

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini menggunakan diri mereka sendiri sebagai instrumen dan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara mendalam. Untuk menjadi instrument, peneliti memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Akibatnya, peneliti harus berinteraksi dengan sumber data.⁶⁷

Interaksi langsung peneliti dengan lingkungan, baik manusia maupun non-manusia, sangat krusial dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat penelitian mendetail.

Selain itu, kehadiran peneliti memperluas penelitian untuk menemukan informasi yang relevan. Tujuannya adalah untuk menghasilkan temuan penelitian yang dapat dipercaya dan sesuai dengan keadaan saat ini. Dalam kasus ini, peneliti bertindak sebagai pengamat partisipan, dengan menggunakan teknik observasi serta fakta

⁶⁷Ibid., 11.

bahwa peneliti berada di lokasi penelitian, sehingga lebih mudah untuk mengumpulkan dan menyimpulkan data lapangan di klinik kecantikan Aa Beauty Care.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di klinik kecantikan Aa Beauty Care yang berlokasi di Jalan Sunan Kalijaga No.2 Dusun Karangdoro Desa Bulu Kecamatan Semen Kediri. Lokasi ini di pilih karena satu-satunya klinik yang menawarkan layanan *home care*, selain itu juga menawarkan layanan di bidang kesehatan.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data ialah kegiatan berupa dokumen dan lain-lain yang tujuannya untuk memperoleh data primer dan data sekunder. Data primer ialah pemberian informasi kepada pengumpul data secara lambat dan senyap, sedangkan data sekunder memberikan informasi kepada pengumpul data secara cepat, seperti melalui orang lain atau meninggalkan dokumen.⁶⁸

Data yang diperoleh dari sumber langsung, seperti wawancara yang sering dilakukan oleh peneliti, disebut sebagai data primer. Data primer diperoleh langsung dari tempat penelitian, seperti wawancara informan secara langsung dan pengamatan objek penelitian⁶⁹. Dalam hal ini penelitian mendapatkan sumber informasi langsung dari pemilik klinik, karyawan dan pelanggan Aa Beauty Care.

⁶⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 225.

⁶⁹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005): 42.

Data sekunder adalah informasi yang didapat selama pengumpulan atau pengolahan informasi yang bersifat penelitian dokumenter seperti dokumen pribadi, lembaga resmi, referensi penting dari perspektif fokus masalah penelitian.⁷⁰ Data sekunder ialah sumber yang tidak memberikan informasi langsung kepada pihak yang membutuhkannya. Penelitian mendapatkan semua sumber untuk penelitian ini melalui dokumen Aa Beauty Care, majalah, internet, publikasi ilmiah, dan penelitian sebelumnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Observasi

Observasi ialah teknik pengumpulan data dengan mengamati fenomena penelitian. Observasi adalah proses yang kompleks yang terdiri dari pengamatan dan ingatan.⁷¹ Ini adalah salah satu teknik pengumpulan data yang paling umum dipakai dalam penelitian kualitatif. Metode observasi ini dilaksanakan secara langsung ketempat lokasi, tujuan dari metode ini adalah untuk mengamati strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Aa Beauty Care.

b. Wawancara

⁷⁰Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010): 77.

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 145.

Wawancara ialah upaya kolektif dua orang untuk mengumpulkan informasi dan gagasan melalui pertanyaan, yang memungkinkan terbentuknya makna dalam bidang tertentu.⁷² Dalam wawancara ini penelitian menyediakan daftar pertanyaan untuk diajukan kepada pemilik klinik yaitu Ibu Naafi Rachmadani Amd. Keb CPHCT. CBAB. CWCCA terkait bagaimana strategi pelayanan di klinik kecantikan Aa Beauty Care. Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada karyawan dan pelanggan di klinik kecantikan Aa Beauty Care.

c. Dokumentasi

Metode pencarian data tentang masalah atau variabel dapat ditemukan dalam catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal, tulisan, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan dokumentasi gambar usaha dan kegiatan pelayanan pada klinik kecantikan Aa Beauty Care.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen ialah alat pendataan penting yang membantu dalam mendapatkan informasi dari lapangan. Dalam penelitian kualitatif, instrumen wawancara digunakan karena dapat mengungkapkan data secara berkala, mencakup penggunaan masa lalu, saat ini, dan masa depan. Selain itu, hasil wawancara dapat diakses secara terbuka,

⁷²Ibid., 231.

menyeluruh, dan tidak terbatas, yang menghasilkan data yang lengkap untuk mengungkap penelitian kualitatif.

Teknik wawancara juga dilengkapi dengan instrumen observasi. Dalam penelitian kualitatif, observasi adalah cara untuk melihat dan mengamati objek yang diteliti. Dengan demikian, peneliti dapat mencatat dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengungkap hasil penelitian. Dokumen penelitian kualitatif dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari objek yang diteliti untuk melengkapi data observasi dan wawancara awal.⁷³

G. Pengecekan Keabsahan Data

Data kualitatif yaitu data yang dideskripsikan dengan kata kalimat untuk memenuhi kebenaran yang akurat, peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Perpanjangan keterlibatan adalah peneliti melakukan wawancara lagi dengan sumber data baru atau sebelumnya ditemukan.⁷⁴ Perpanjangan keterlibatan bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan subjek terhadap peneliti, sehingga kehadiran peneliti tidak dianggap sebagai halangan terhadap obyek yang diteliti.
- b. Ketekunan pengamatan berarti menemukan aspek dan karakteristik situasi tertentu dan kemudian membuat keputusan secara rinci.
- c. Triangulasi berarti menggunakan sesuatu yang berbeda dari data untuk pemeriksaan atau sebagai pembanding data. Triangulasi

⁷³Thalha Alhamid & Budur Anufia, *Instrumen pengumpulan data*, (2019)

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 7-270-271.

sumber untuk mendapatkan data dari berbagai sumber tetapi menggunakan teknik yang sama. Triangulasi teknik, peneliti mendapatkan data dari sumber yang sama dengan teknik pengumpulan data yang berbeda. Misalnya, data dikumpulkan melalui wawancara dan kemudian dievaluasi melalui observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Triangulasi waktu, data yang dikumpulkan dengan melalui metode wawancara di pagi hari saat narasumber masih segar dan tidak banyak masalah.⁷⁵ Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan sumber.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah proses menyortir serta menyusun secara terstruktur data yang diperoleh dari hasil wawancara, laporan lapangan, serta observasi. Proses ini mencakup klasifikasi data ke dalam kategori, pemetaan ke dalam unit, sintesis data, penyusunan data kedalam ke pola, menentukan prioritas informasi, dan penyusunan kesimpulan yang dapat dimengerti oleh orang lain dan diri sendiri.⁷⁶

Teknik analisis data yang digunakan ialah:

a. Reduksi data

Jika peneliti belum memulai reduksi data, mereka dapat berkonsultasi dengan rekan atau orang lain yang lebih berpengalaman karena proses ini membutuhkan pemahaman dan pemikiran yang mendalam. Melalui diskusi ini, pemahaman peneliti terbentuk, yang memungkinkan mereka untuk

⁷⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 273-374.

⁷⁶Ibid., 244.

mengembangkan teori dan mendapatkan informasi penting dari penemuan mereka, yang mana berbentuk analisis yang menajam, mengelompokkan, mengarahkan, memilah yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara yang memungkinkan untuk mencapai kesimpulan akhir.⁷⁷

b. Penyajian data

Penelitian kualitatif dapat disajikan data dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, diagram, korelasi lintas kategori, dan diagram flash. Miles dan Huberman berpendapat “cara untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif ialah teks naratif, yaitu kumpulan informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi”.⁷⁸

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif ialah pengamatan baru yang belum pernah terlihat sebelumnya. Hasilnya dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas yang kemudian penelitian menjadi jelas.

I. Tahap – Tahap Penelitian

Tahapan dalam penelitian kualitatif ialah tahap memasuki lapangan (pra lapangan) yaitu, menentukan fokus, teknik pengumpulan data. Tahap ke dua pekerjaan lapangan, tahap ke tiga analisis data,

⁷⁷Ibid., 247.

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 249.

serta tahapan penulisan laporan.⁷⁹ Tahap penelitian ini ada empat, yaitu:

- a. Tahap pra lapangan, terdiri dari penyusunan rencana penelitian, pemilihan lokasi penelitian, formalisasi perizinan, investigasi dan evaluasi kondisi lapangan, pemilihan dan penggunaan informan.
- b. Kemudian tahapan pekerjaan lapangan, meliputi pemahaman konteks penelitian, persiapan diri memasuki lapangan, berpartisipasi dalam pengumpulan data, pencatatan pengamatan dengan cermat dan analisis komprehensif data lapangan, yang dilakukan setelah penelitian. sudah selesai .
- c. Tahapan analisis data, dilakukan bersamaan dengan tahap pekerjaan lapangan. Pada tahap ini, peneliti menyiapkan kajian pustaka dan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari sini peneliti melakukan analisis data dan kemudian mengorganisasikannya, melakukan sintensa, dan sampai pada kesimpulan.
- d. Tahapan penulisan laporan, pada tahap ini peneliti menyajikan temuan penelitian dengan terstruktur sehingga pembaca dapat memahami dan mengikuti jalannya.⁸⁰

⁷⁹ Ibid., 293.

⁸⁰Hasanuddin, dkk.,“ Studi Kritis Terhadap Sistem Pembelajaran Al Islam Dan Kemuhammadiyah”, *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 2 no. 5 (2022): 732.