

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang itu sendiri.³² Penelitian kualitatif biasanya digunakan meneliti peristiwa sosial, gejala rohani, dan proses tanda berdasarkan pendekatan non *positive*. Misalnya, kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsi analisis organisasi, gerakan sosial, keagamaan, atau hubungan kekerabatan. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku orang-orang yang diamati.³³ Adapun ciri-ciri penelitian kualitatif adalah mempunyai latar belakang alami sebagai sumber data dan peneliti di pandang sebagai instrumen kunci, penelitiannya bersifat deskriptif, lebih memperhatikan proses daripada hasil, dalam menganalisis data cenderung secara induktif, makna merupakan hal yang sangat *esensial* dalam penelitian kualitatif.³⁴

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Yaitu merupakan pengujian serta secara rinci

³² Arif Rachman, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), 21.

³³ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta:2012), 13

³⁴ Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimasada, 1996), 49.

terhadap suatu latar, orang atau objek, suatu tempat penyimpanan dokumen dan peristiwa tertentu.³⁵

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka memerlukan kehadiran langsung peneliti dilokasi penelitian sebagai proses pencarian data yang seutuhnya dan sesuai dengan kondisi objek peneliti.

C. Lokasi Penelitian

Terkait dengan lokasi penelitian, menurut Arif Furchan “Dalam penelitian, seorang peneliti terjun ke lapangan untuk melakukan penelitian” peneliti harus mengerjakan hal-hal terkait dengan persyaratan-persyaratan untuk melakukan penelitian salah satunya adalah melakukan penyelidikan dilokasi penelitian untuk menentukan substansi dalam penelitiannya.³⁶ Lokasi dalam penelitian ini adalah di Toko Nobby Hijab Cabang Kediri Jln. Hayam Wuruk No. 111 Kota Kediri

D. Data dan Sumber Data

Dalam suatu penelitian diperlukan data-data yang akan membantu penulis untuk sampai pada suatu kesimpulan tertentu, sekaligus data tersebut akan memperkuat kesimpulan yang dibuat. Adapun yang

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 131.

³⁶ Arif Furchan, *Pengantar Manajemen Kualitatif* (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), 55.

dimaksud sumber data itu adalah subyek darimana data itu diperoleh.³⁷

Dalam penelitian ini sumber data dibedakan menjadi:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumbernya. Dalam penelitian ini, yang termasuk data primer adalah data yang diperoleh dengan wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait. Data penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber yang dimungkinkan dapat memberi informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer maka dilakukan wawancara secara langsung dengan subyek penelitian yaitu *Owner Nobby Hijab, Store Operational Head (SOH), Staff* operasional toko cabang Kediri dan juga konsumen loyal toko.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data keputusan yang mencakup buku-buku penunjang, jurnal dan karya ilmiah lainnya yang ditulis berkaitan dengan judul. Selain itu data sekunder dapat dipahami, bahwasanya data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen.³⁸ Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data sekunder dari arsip *company profile* PT Basa Inti Persada dan website Nobby Hijab.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 211.

³⁸ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 62.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.³⁹ Pengumpulan data merupakan pekerjaan penelitian yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan penelitian. Hubungan kerja antara peneliti atau kelompok peneliti dengan subjek penelitian hanya berlaku untuk pengumpulan data dengan melalui teknik observasi partisipan, wawancara yang mendalam dengan informan tau subjek penelitian, pengumpulan dokumen dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai referensi-referensi yang memang relevan dengan fokus penelitian.⁴⁰ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan data dengan Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan.⁴¹

Dengan menggunakan metode observasi ini diharapkan peneliti bisa mengetahui segala sesuatu pada obyek penelitian, karena tidak menutup kemungkinan adanya data-data atau informasi yang tidak disebutkan langsung. Adapun data yang peneliti kumpulkan melalui metode ini adalah hasil observasi pada toko Nobby Hijab Cabang Kediri yang sesuai dengan rumusan

³⁹ Ibid.,107.

⁴⁰ M. Djunaidi Ghony., 163

⁴¹ Ibid, 165

masalah tentang strategi pemasaran Nobby Hijab dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

b. Pengumpulan data dengan wawancara kualitatif

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada teknik wawancara, khususnya wawancara mendalam (*depth interview*). Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data yang khas penelitian kualitatif. Mengadakan tatap muka dan wawancara dengan para informan untuk menggali data secara langsung. Wawancara merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi seluas-luasnya dari narasumber tentang strategi pemasaran Nobby Hijab dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

c. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan mengarsipkan data-data penunjang yang dibutuhkan oleh peneliti seperti catatan lapangan, buku-buku, foto atau gambar dan media tertulis lainnya. Dalam hal ini metode tersebut digunakan dengan memotret kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan peneliti dan melihat arsip atau dokumen-dokumen serta beberapa data perusahaan yang dianggap penting untuk penelitian, agar sumber data yang diperoleh oleh peneliti tidak abal-abal.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti. Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis, dan analisis data itu dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lokasi penelitian hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data).

Disamping itu Analisis data merupakan suatu proses penyelidikan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan materiil lainnya yang peneliti kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti sendiri tentang data, dan memungkinkan peneliti mempresentasikan apa-apa yang telah ditemukan pada orang lain sebagai subjek penelitian. Analisis meliputi mengerjakan data, mengorganisasi data, membagi data menjadikan satuan-satuan yang dapat dikelola, mensistensiskan, mencari pola, menemukan apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan memutuskan apa-apa yang akan dilaporkan.⁴²

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditemukan dengan menggunakan data kepercayaan. Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang hasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan

⁴² M. Djunaidi Ghony., 246

yang ada dalam latar penelitian. Untuk menetapkan kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Trianggulasi

Trianggulasi yaitu data yang diperoleh karena dibandingkan, diuji dan diseleksi keabsahannya. Pertama menggunakan trianggulasi sumber, yaitu membandingkan perolehan data pada teknik yang berbeda dalam fenomena yang sama. Kedua menggunakan trianggulasi metode, yaitu menggunakan perolehan data dari teknik data yang sama dengan sumber yang berbeda.

2. Ketekunan Pengamatan

Peneliti berupaya melibatkan sebagian informasi atau responden untuk mengkonfirmasi data serta interpretasi yang diperoleh, dikomunikasikan dan didiskusikan kembali kepada sumber yang telah menjadi informasi guna memperoleh pengabsahan, ketepatan, dan keobjektifan data tersebut.

3. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan maksudnya data yang berhasil dikumpulkan peneliti dan didiskusikan dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam rangka memelihara kredibilitas data.

H. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tahapan-tahapan dengan mengacu pada pendapat Lexy J. Moleong, yaitu:⁴³

1. Tahap Pralapangan

Menemukan fokus penelitian, menentukan lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Kegiatan Lapangan

Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, berperan serta mengumpulkan data terkait dengan fokus penelitian, menganalisa data yang telah terkumpul.

3. Tahap Analisis Data

Analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut, analisis perlu dilanjutkan berupa mencari makna. Analisis dalam pengumpulan data ini meliputi:⁴⁴

⁴³ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 200.

⁴⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 99.

- a. Membuat ringkasan dan mengedit hasil dari wawancara
- b. Mengembangkan pertanyaan dan analisis selama wawancara
- c. Mempertegas fokus penelitian