

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Sifat Penelitian dalam skripsi ini bersifat Deskriptif dengan menggunakan Penelitian Kualitatif. Penelitian Deskriptif adalah Penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa, kejadian yang terjadi saat ini. Di dalamnya terdapat usaha mencatat, mendeskripsikan, menganalisis dan mengaplikasikan kondisi-kondisi yang terjadi saat ini.⁴⁷ Serta menggambarkan fenomena yang terjadi di dalam obyek penelitian. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi tentang keadaan secara objektif.⁴⁸

Dari keterangan tersebut dapat dipahami bahwa penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan dan memperoleh kesimpulan mengenai Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umrah. jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan *Field Research* yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan atau di suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki objek sebagaimana terjadi dilokasi tersebut.⁴⁹

⁴⁷ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 201

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 240

⁴⁸ Mardalis, *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), h. 2

Penelitian ini dilaksanakan di Multazam Al-Hadi Tour & Travel yang memiliki kantor pusat di Jl. Brawijaya No. 107 Desa Tulungrejo Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. Adapun maksud dari penelitian ialah untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umrah.

B. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, hal ini seperti yang dikatakan Moleong bahwa dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.

Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Karena itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Multazam Al-Hadi Tour & Travel. Adapun data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data-data mengenai

proses berkaitan tentang strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pada travel haji dan umrah pada Multazam Al-Hadi Tour & Travel.⁵⁰

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan yaitu di Jl. Brawijaya No. 107 Desa Tulungrejo Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. Kantor Multazam Al Hadi Tour & Travel ini berada di lokasi yang bisa dikatakan cukup strategis karena akses jalan mudah dijangkau.

D. Data dan Sumber Data

Penelitian memerlukan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut ini adalah uraian mengenai kedua jenis data tersebut:

1. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi atau fakta yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Ini adalah data yang diperoleh secara khusus untuk penelitian tertentu dan belum pernah digunakan atau dipublikasikan sebelumnya. Beberapa contoh data primer melibatkan observasi langsung, wawancara, survei, eksperimen, dan dokumentasi yang diperoleh secara langsung dari subjek atau kejadian yang sedang diteliti. Artinya, data primer merujuk pada informasi yang diperoleh

⁵⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 117.

secara langsung oleh peneliti guna menjawab pertanyaan penelitian mereka dan mencapai tujuan penelitian yang spesifik.

Dalam rangka penelitian ini, metode wawancara digunakan oleh peneliti untuk menghimpun informasi dan data terkait strategi pemasaran yang diterapkan oleh Multazam Al Hadi Tour And Travel Pare. Perusahaan ini, yang bergerak di bidang perjalanan haji dan umroh, menggunakan strategi tersebut dengan tujuan Mempertahankan Loyalitas

2. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang dapat digunakan oleh penulis, guna memberikan gambaran tambahan, informasi pelengkap, untuk dapat diproses lebih lanjut.⁵¹

Sumber data ini merupakan data yang kedua setelah data primer yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, skripsi dan lain sebagainya yang berisikan tentang informasi yang berkaitan tentang strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pada travel haji dan umrah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan studi lapangan, yang merupakan pendekatan penelitian di mana data dikumpulkan secara langsung di lapangan, yang meliputi:

⁵¹ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013), h. 105

1. Observasi

Dalam pendekatan ilmiah konvensional, observasi diartikan sebagai pengamatan dan fenomena pencatatan yang sedang diselidiki dengan cara yang terorganisir. Hal ini menunjukkan bahwa observasi tidak terbatas pada pengamatan langsung atau tidak langsung, melainkan dapat dilakukan baik secara partisipatif maupun nonpartisipatif. Artinya, partisipasi peneliti dalam pengumpulan data merupakan metode khusus untuk mengumpulkan informasi, menjaga agar elemen yang sedang diteliti tetap berada pada posisinya.

Selain itu, Menurut Suharsimi Arikunto, dalam bukunya *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, mengatakan observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis.⁵² Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data dan keterangan- keterangan yang peneliti lakukan secara langsung di Kantor Multazam Al Hadi Tour & Travel bagaimana Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umrah.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah proses meminta keterangan atau tujuan penelitian melalui tanya jawab langsung antara pewawancara dan

⁵² Suharsismi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014) h. 36.

orang yang diwawancarai.⁵³ Suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pertanyaan dan jawaban langsung antara peneliti dan responden. Dalam wawancara, peneliti berusaha memperoleh informasi yang relevan dan mendalam dengan mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memahami pandangan, pengalaman, dan persepsi responden terkait dengan topik penelitian.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dari informan Bapak Samsul Hadi selaku pimpinan Multazam Alhadi Tour dan Travel, Ibu Ana selaku Divisi Administrasi Multazam Alhadi Tour dan Travel. Dalam hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan mengenai penelitian yang sedang dilakukan. sementara informan bertanggung jawab untuk menjawab pertanyaan pewawancara. Namun, informan berhak untuk menolak menjawab pertanyaan yang dia anggap sebagai rahasia atau privasi.

Dalam kasus ini. Untuk mendapatkan informasi, peneliti terlebih dahulu membuat pedoman wawancara untuk digunakan saat wawancara informan. Sebelum melakukan wawancara, pewawancara harus membuat pedoman tertulis yang menjelaskan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Pertanyaan tersebut telah disusun sebagai sekumpulan

⁵³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2010),h.11.

daftar pertanyaan, dimulai dengan pertanyaan sederhana hingga pertanyaan yang lebih kompleks yang dijawab oleh responden.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan dokumentasi merujuk pada proses mengumpulkan, menyusun, dan menganalisis dokumen atau bahan tertulis sebagai sumber informasi dalam konteks penelitian atau analisis. Dokumentasi dapat berupa berbagai jenis materi tertulis, termasuk teks, gambar, catatan, laporan, dan dokumen lainnya yang relevan dengan subjek atau topik penelitian.

Dokumentasi adalah catatan dari sebuah peristiwa yang sebuah berlalu, dokumentasi juga dapat terbentuk berupa gambar, tulisan, dan karya monumental seseorang. Dalam buku Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Dokumentasi hasil sebuah penelitian dari wawancara, akan lebih dapat dipercaya jika didukung dengan sejarah pribadi kehidupan pada masa kecil, tempat kerja, sekolah autobiografi, dan masyarakat.⁵⁴ Dokumen disini berupa jurnal, buku, artikel dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umrah.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung, Alfabeta: 2018), h. 240.

F. Analisis Data

Analisis data adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya untuk menemukan makna yang akhirnya bisa diangkat menjadi teori.⁵⁵ Analisis data pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu analisis suatu kejadian dideskripsikan melalui kalimat-kalimat dalam paragraf melalui data yang diperoleh dari sumber data. Adapun langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Adapun langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data ini berupa data mentah dari hasil penelitian, seperti hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, yaitu memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan yang membuang yang tidak perlu.⁵⁶ Tahap ini dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu observasi dan wawancara. Sehingga dapat ditemukan hal-hal pokok yang berkaitan dengan Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas

⁵⁵ Moleong Lexy J, *Metedologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) h.25

⁵⁶ *Ibid* h.16

Jamaah Biro Haji dan Umroh (Studi pada Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare)

3. Penyajian data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi yang tersusun dari data yang diperoleh yang memungkinkan untuk mengambil kesimpulan dan tindakan. Pada tahap ini peneliti menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat dapat disimpulkan.

4. Penarikan kesimpulan

Tahap ini adalah langkah akhir setelah melakukan reduksi data dan penyajian data yaitu tahap penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur dan sebab akibat.⁵⁷

Teknik pengolahan dan analisis data yang telah dijelaskan di atas merupakan langkah-langkah yang digunakan dalam jenis penelitian kualitatif deskriptif, yang datanya diperoleh dari data yang tertulis maupun yang tidak tertulis, yaitu dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta tahap akhir yaitu penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan akan menjadi akhir dan analisis data pada penelitian ini.

⁵⁷ Mattehew B. Miles, dkk, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2009), h.18

G. Pengecekan keabsahan data

Terkait dengan uji keabsahan data , dalam penelitian kualitatif ini meliputi beberapa tehnik, yaitu :

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab tidak ada jarak lagi, saling mempercayai sehingga akan mendapatkan informasi yang jelas dan pasti. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh untuk di cek kembali.

2. Triangulasi Sumber

Trianggulasi sumber adalah teknik penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperkuat keabsahan hasil penelitian dengan menggunakan lebih dari satu sumber data. Tujuan dari trianggulasi sumber adalah untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh tidak hanya bergantung pada satu sumber data, melainkan juga terdapat dukungan dari sumber data lainnya.⁵⁸

3. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih

⁵⁸ Sapto Haryoko, Bahartiar, dan Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)* (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2020).h. 413-422

cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁵⁹

⁵⁹ Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat" *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* Vol. 12 Edisi 3, 2020