

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati pada diri orang itu sendiri. Penelitian kualitatif deskriptif ini, merupakan jenis penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan suatu keadaan dalam bentuk dokumen tertulis, transkrip wawancara yang proses analisis dan proses pengumpulan datanya tidak dijelaskan secara numerik.

Penelitian kualitatif harus bersifat "*perspektif emic*" artinya perolehan data bukan berdasarkan apa yang dipikirkan peneliti tetapi dilakukan dengan mendeskripsikan suatu teori keadaan yang sebenarnya terjadi sesuai dengan keadaan data di lapangan.¹ Berdasarkan definisi tersebut peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif guna mengumpulkan dan memperoleh data tentang peran strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada UMKM Nefa Bouquet Kediri.

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan penelitian ini yakni kualitatif, maka kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dalam proses memperoleh data yang dibutuhkan. Karena peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkap makna dan sekaligus alat pengumpul data.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Nefa Bouquet yang berlokasi di Jalan Saroja No 44, Plongko Tulungrejo, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri.

¹ J S Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), h. 14.

Tempat penelitian ini merupakan tempat, dimana seorang peneliti melakukan penelitian, dengan mencatat kejadian yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian, guna memperoleh data penelitian yang akurat.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menerapkan pendekatan deskriptif dengan memperoleh data melalui sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung didapatkan dari sumber asli, melalui proses hasil wawancara secara langsung dengan subjek terkait yakni pemilik, karyawan, dan konsumen loyal dari Nefa Bouquet.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder ini diperoleh dari analisis berbagai sumber yang ada, misalnya didapat melalui dokumen, buku, jurnal maupun artikel.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu suatu proses yang sistematis dan standar untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengumpulan data dimana peneliti turun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan dalam rangka mencari dan menggali data yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti datang langsung ke lapangan yang berlokasi di Nefa Bouquet guna melakukan pengamatan terkait bagaimana peran strategi pemasaran dalam

mempertahankan konsumen sesuai dengan permasalahan yang akan di kaji.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi yang diteliti dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh owner, karyawan dan konsumen dari Nefa Bouquet untuk mendapatkan data dari peran strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengarsipkan data - data pendukung peneliti yang digunakan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh dari responden melalui proses observasi dan wawancara adalah akurat. Dalam hal ini, untuk mendukung penelitiannya, peneliti menggunakan metode dokumentasi guna untuk mengetahui data data yang tertulis atau data lainnya tentang Nefa Bouquet. Termasuk dokumentasi seperti foto observasi, wawancara, produk, dan dokumen lainya yang berkaitan dengan Nefa Bouquet.²

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengambilan dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan sumber lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian terhadap kasus yang diteliti.

1. Pengumpulan data (*data collection*), yakni mengumpulkan data pada lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi menggunakan strategi pengumpulan data dengan tepat

² Auliya et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), h.163.

dan memilih penekanan dan pendalaman data dalam proses pengumpulan data berikutnya.³

2. Reduksi data (*data reduction*), yakni proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang terdapat di lapangan secara langsung dan diteruskan pada saat pengumpulan data. Dengan demikian reduksi data dimulai semenjak peneliti menfokuskan tempat penelitian.
3. Penyajian data (*data display*), yakni rangkaian kumpulan informasi yang terstruktur yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan penelitian. Dengan melihat penyajian data, peneliti dapat memahami secara utuh apa yang terjadi.
4. Penarikan kesimpulan (*conclusions drawing*), yakni dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti data yang diteliti dan ditemui selama pengumpulan data di lapangan. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dan ditarik kesimpulannya.⁴

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar penelitian ilmiah dan untuk menguji data yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, instrumennya adalah orangnya, yakni peneliti itu sendiri. Oleh karena itu yang diuji adalah datanya bukan instrumennya. Untuk menetapkan keabsahan data maka dilakukan dengan teknik berikut:

1. Triangulasi, yakni tahap pengecekan data yang diperoleh peneliti lebih dari satu sumber. Data yang diperoleh dibandingkan, diuji dan diseleksi keabsahannya. Pertama triangulasi sumber, yaitu teknik membandingkan perolehan data dengan cara membandingkan data informasi dari berbagai sumber. Kedua memakai triangulasi metode,

³ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), h.28.

⁴ Cendekia et al., *Metodologi Penelitian Sosial*, h. 188.

yaitu teknik perolehan data yang berbeda dalam penelitian, seperti membandingkan data hasil observasi dengan dari wawancara atau dengan data dokumentasi

2. Validasi (ketepatan), yakni peneliti memberikan pertanyaan kepada responden guna mendapatkan informasi dan jawaban sesuai dengan yang diinginkan sebagai keterangan guna memperoleh keabsahan, ketepatan dan keobjektifitasan data
3. Perpanjangan Pengamatan, yakni agar peneliti mengumpulkan data yang lebih detail dan mendiskusikan kepada pihak yang berkompeten guna mengecek keabsahan data yang diperoleh.

H. Tahap - Tahap Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini menggunakan tahapan yang berkaitan dengan pendapat Lexy J. Moleong, yaitu:⁵

1. Tahap Pra Lapangan, yaitu mencari fokus penelitian, menentukan tempat penelitian, pengurusan izin, survey dan evaluasi atau pertimbangan untuk mempersiapkan perlengkapan penelitian
2. Tahap Kegiatan Lapangan, yaitu memahami latar belakang dan persiapan penelitian, terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data terkait fokus penelitian, dan menganalisis data yang telah terkumpul
3. Tahap Analisis Data, yaitu proses menyusun dan menganalisis semua data yang terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan lainnya secara sistematis dan terperinci guna meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang diteliti, kemudian dikonsultasikan kepada pembimbing.⁶

⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), h.170.

⁶ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2015), h.224.