

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian dalam ekonomi syariah adalah suatu proses yang terstruktur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dengan tujuan mengembangkan pengetahuan baru atau mengkonfirmasi temuan sebelumnya yang terjadi dalam masyarakat dengan berlandaskan pada nilai-nilai ajaran Islam.<sup>35</sup> Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang mendalam dari fenomena yang diteliti dalam konteksnya yang alami. Dengan menggunakan data kualitatif seperti wawancara dan observasi penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi bagaimana penerapan pelayanan prima dapat meningkatkan loyalitas konsumen di CV. *Mulia Edutainment*.

Penelitian ini berdasarkan jenis data dan analisis yang digunakan bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran yang akurat dan menyeluruh mengenai fenomena yang sedang terjadi pada subjek penelitian yaitu pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas konsumen.

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Peran peneliti dalam penelitian kualitatif sangat sentral. Karena peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data primer di lapangan.<sup>36</sup>

Peneliti mendatangi lokasi penelitian yaitu kantor CV. *Mulia Edutainment* Kota

---

<sup>35</sup> Ascarya, Metodologi *Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Jakarta: Bank Indonesia Press, 2012), 25

<sup>36</sup> *Ibid*, 27

Kediri. Peneliti akan berada di lokasi penelitian untuk mengamati, wawancara dan dokumentasi. Peneliti akan melakukan observasi partisipatif dengan mengikuti acara yang diselenggarakan oleh CV. Mulia *Edutainment*.

### **C. Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini dilaksanakan pada CV. Mulia *Edutainment* yang bertempat di Jl. Dandangan 1 No. 87 Kota Kediri Jawa Timur 64129.

### **D. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan tanpa melalui perantara.<sup>37</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari sumber pertama. Data tersebut dikumpulkan melalui wawancara dan observasi terhadap pemilik dan karyawan CV. Mulia *Edutainment* yang terdiri dari lima orang dengan berbagai peran fungsional yaitu manajer, personal asisten, *leader team*, dan *marketing* serta sepuluh konsumen loyal perusahaan. Informan konsumen dipilih berdasarkan kriteria tertentu yaitu berasal dari instansi pendidikan yang telah menggunakan jasa CV. Mulia *Edutainment* secara berulang minimal dua kali dalam dua tahun terakhir serta menunjukkan kepuasan dan preferensi positif terhadap pelayanan yang diberikan. Pengumpulan data dilakukan secara menyeluruh untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti khususnya terkait dengan indikator pelayanan prima dan loyalitas konsumen.

---

<sup>37</sup> Ascarya, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Jakarta: Bank Indonesia Press, 2012), 49

## 2. Data Sekunder

Data sekunder berperan signifikan sebagai sumber informasi tambahan dalam penelitian. Data diperoleh dari publikasi yang telah diterbitkan oleh perusahaan. Data sekunder yang didapatkan untuk penelitian ini adalah jurnal, buku, sumber internet dan penelitian terdahulu.

### E. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam proses penelitian ekonomi Islam karena menjadi dasar dalam memperoleh informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maupun secara syar'i<sup>38</sup>. Data yang diperoleh melalui metode yang tepat akan menjadi landasan bagi analisis dan interpretasi data yang akurat. Kegagalan dalam memilih dan menerapkan metode pengumpulan data yang sesuai akan berdampak pada kualitas data yang dikumpulkan dan pada akhirnya dapat membatasi validitas temuan penelitian. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini memiliki beberapa metode yaitu:

#### 1. Observasi

Penelitian ini menggunakan metode observasi sebagai teknik pengumpulan data primer yang dilakukan secara sistematis dan terencana.<sup>39</sup> Observasi dilakukan langsung pada kegiatan *tour* edukasi yang diselenggarakan oleh CV. Mulia *Edutainment* guna memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan pelayanan prima dan strategi peningkatan loyalitas konsumen.

---

<sup>38</sup> Ascarya, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Jakarta: Bank Indonesia Press, 2012), 73–74.

<sup>39</sup> Ibid, 77

Peneliti melakukan observasi partisipatif dengan mengikuti jalannya kegiatan, mencermati interaksi antara tim pelaksana dan peserta, mencatat kesiapan sarana, alur pelaksanaan, dan respons peserta. Melalui metode ini data yang diperoleh mencerminkan penerapan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dalam praktik pelayanan perusahaan.

Hasil observasi memberikan kontribusi penting dalam memperkuat temuan dari wawancara dan dokumentasi serta menghadirkan pemahaman kontekstual terhadap fenomena yang diteliti secara mendalam.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi mendalam dan langsung dari sumbernya. Melalui interaksi tatap muka peneliti mengajukan pertanyaan yang sudah dirancang secara sistematis untuk menggali pemahaman yang menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti.<sup>40</sup>

Data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari *owner* CV. Mulia *Edutainment* terkait strategi yang diterapkan dalam upaya meningkatkan loyalitas konsumen. Untuk memperoleh data yang jelas, akurat, dan relevan, peneliti melakukan wawancara kepada sejumlah narasumber yang terdiri dari *owner*, personal asisten, manajer, *leader* tim, dan bagian pemasaran, serta konsumen loyal CV. Mulia *Edutainment*. Wawancara dengan pihak internal perusahaan dilakukan secara langsung maupun daring disesuaikan dengan ketersediaan waktu informan. Sementara itu, wawancara dengan konsumen

---

<sup>40</sup> Ascarya, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Jakarta: Bank Indonesia Press, 2012), 83

loyal dilakukan secara daring melalui platform komunikasi digital seperti WhatsApp. Pemilihan metode daring ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu serta fleksibilitas mengingat para informan berasal dari berbagai instansi pendidikan dengan jadwal yang padat. Konsumen loyal yang menjadi informan dalam penelitian ini berasal dari sepuluh instansi pendidikan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan telah menggunakan jasa CV. Mulia *Edutainment* secara berulang.

### 3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan dokumentasi untuk memperkuat temuan penelitian. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam melalui pengumpulan dan analisis berbagai jenis dokumen, seperti arsip, laporan dan foto- foto terkait.<sup>41</sup>

## **F. Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dikumpulkan melalui berbagai teknik seperti observasi partisipatif, wawancara dan dokumentasi yang sesuai dengan model analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman. Teknik-teknik dalam analisis data pada penelitian ini sebagai berikut:<sup>42</sup>

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses transformasi data mentah menjadi informasi yang bermakna. Melalui proses seleksi, pengelompokan, dan abstraksi data yang relevan disusun secara sistematis untuk mendukung pengembangan teori dan pengambilan kesimpulan.

---

<sup>41</sup> Ascarya, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Jakarta: Bank Indonesia Press, 2012), 85

<sup>42</sup> *Ibid*, 102

## 2. Penyajian Data

Penyajian data yang terstruktur dan sistematis memungkinkan pembaca untuk memahami secara mendalam makna yang terkandung dalam data. Dengan demikian, pembaca dapat mengidentifikasi pola, membangun argumen, dan menarik kesimpulan yang relevan dengan konteks penelitian.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan penelitian merupakan tahap akhir dalam proses penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Kesimpulan harus memberikan jawaban yang relevan dan didukung oleh bukti empiris yang kuat.

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan berbagai cara, yaitu :

### 1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber merupakan strategi penelitian kualitatif yang melibatkan pengumpulan data wawancara, observasi partisipatif dan dokumen arsip dari berbagai sumber untuk meningkatkan validitas dan reabilitas temuan. Dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber di CV. Mulia *Edutainment* peneliti dapat memperkuat keyakinan terhadap temuan penelitian. Triangulasi sumber merupakan teknik yang efektif untuk memverifikasi data dan meningkatkan kredibilitas penelitian.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Ascarya, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Jakarta: Bank Indonesia Press, 2012), 113

## 2. Peningkatan durasi pengamatan

Metode ini digunakan sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan data yang ada. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang lebih akurat dan komprehensif.

## 3. Observasi berkelanjutan

Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data yang secara khusus dirancang untuk mengungkap karakteristik unik dari fenomena yang sedang diteliti. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme kerja dan dinamika fenomena tersebut.

# H. Tahap-tahap Penelitian

## 1. Tahap Sebelum ke Lapangan

Tahap sebelum ke lapangan peneliti menggunakan kegiatan yang berkaitan, meliputi perencanaan penelitian, pemilihan lokasi, pengurusan izin penelitian yang akan dilakukan di CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri dan mempersiapkan segala keperluan penelitian.

## 2. Tahap di Lapangan

Peneliti dalam rangka memenuhi kebutuhan data penelitian telah mengajukan permohonan izin kepada owner CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri untuk melakukan pengumpulan data yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada CV. Mulia *Edutainment*.

## 3. Tahap Analisa

Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian. Peneliti melakukan pengecekan keabsahan data untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat diandalkan. Proses analisa data dilakukan secara sistematis supaya dapat dipahami dan dipertanggung jawabkan.

#### 4. Tahap Penulisan Laporan

Penyusunan laporan penelitian ini bertujuan untuk menyajikan temuan penelitian secara jelas, sistematis dan objektif. Proses penulisan laporan dilakukan secara iteratif dengan peneliti secara berkala berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan standar akademik yang berlaku.