

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Implementasi *Word of Mouth* dalam meningkatkan Jumlah Pelanggan Perspektif Pemasaran Syariah (Studi di Rumah Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri)”, maka penelitian ini termasuk menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif dapat digunakan apabila ingin melihat dan mempresentasikan suatu kondisi maupun objek dan konteksnya menemukan makna atau pemahaman yang mendalam dari sebuah masalah yang dihadapi. Penelitian yang tampak dalam bentuk data kualitatif, baik berupa gambar, kata, maupun kejadian dalam natural *setting*.¹ Disebut natural *setting* karena penelitian tersebut dilakukan pada kondisi yang alamiah.² Metode pendekatan kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

Dalam literatur metodologi penelitian, istilah kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas.³

¹ A. Muri Yusuf, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2017), 43.

² Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 57.

³ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 21.

Pendekatan kualitatif dapat digunakan apabila ingin melihat dan mempresentasikan suatu kondisi maupun objek dan konteksnya: Menemukan makna (meaning) atau pemahaman yang mendalam dari sebuah masalah yang dihadapi, yang tampak dalam bentuk data kualitatif, baik berupa gambar, kata, maupun kejadian dalam natural setting. Pendekatan kualitatif pada dasarnya dilakukan dengan menempuh langkah-langkah awal yakni mengumpulkan data yang diperlukan, lalu dilakukan klasifikasi serta deskripsi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Jahit Aila Jalan Perintis Kemerdekaan, Gang Guyangan, Desa Ngronggo, Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena ditengah gempuran teknologi yang semakin maju, sebab Rumah Jahit Aila tetap memilih menerapkan strategi pemasaran *word of mouth* daripada harus mengikuti *trend* sosial media yang berkembang saat ini. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Jahit Aila.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari subjek dimana data tersebut diperoleh. Dua jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer, merupakan suatu data yang didapatkan langsung melalui objek yang diteliti.⁴ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara langsung dengan pemilik, karyawan, dan konsumen (pelanggan)

⁴Muhaimin, *Metodologi Penelitian Sosial Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 65

Rumah Jahit Aila Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri. Melalui hasil wawancara, subjek penelitian digunakan untuk mencari data dan informasi yang ingin peneliti gunakan sebagai dokumen pelaporan. Dalam hal ini sumber data utamanya adalah pengumpulan strategi pemasaran dari *word of mouth* untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan pengumpulan dokumen dari pemilik usaha.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang didapatkan melalui pihak lain atau peneliti terdahulu dan data tersebut didapatkan berbentuk sebuah laporan yang sudah tersedia.⁵ Data sekunder diperoleh dari referensi buku, jurnal, laporan penjualan Rumah Jahit Aila, arsip order, foto kegiatan, serta dokumen resmi terkait yang berhubungan dengan judul penelitian.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai suatu penelitian.⁶ Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi secara langsung yang diperoleh melalui percakapan atau tanya jawab.⁷ Metode yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur, yakni pedoman wawancara yang telah dirumuskan dengan

⁵ Bambang Sudaryana & Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 38

⁶ Muhaimin, *Metodologi Penelitian Sosial Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 65

⁷ Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2011) , 130.

cermat terlebih dahulu sehingga proses wawancara menjadi lancar dan santai.⁸ Adapun informan pada penelitian ini adalah pemilik, karyawan, dan beberapa konsumen rumah jahit yang turut serta dalam terlaksananya *word of mouth*.

2. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data eksploratif dengan mengamati dan mencermati dengan teliti, serta merekam sasaran perilaku yang dituju secara sistematis.⁹ Data yang diambil dengan teknik observasi adalah mengenai peran *word of mouth* dalam meningkatkan jumlah pelanggan perspektif pemasaran syariah.

Dilihat dari hubungan antara observasi dan observan (yang diobservasi), dapat dibedakan menjadi dua yaitu observasi partisipatif dan observasi non-partisipatif. Dalam observasi partisipatif yaitu pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, sedangkan observasi non-partisipatif yaitu peneliti hanya mengamati tanpa terlibat dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Dari beberapa penjelasan diatas maka pengamatan dilakukan dengan observasi nonpartisipatif dalam proses pengumpulan data. Disini, peneliti akan menjadi pengamat tanpa terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang berlangsung.

⁸Khusnul Chotimah, *Penumbuhan Jiwa Entrepreneurship Anak Yatim di Panti Asuhan KH Mas Mansyur*, (Skripsi SE, STAIN, Kediri, 2016), 32.

⁹Heris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 131.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Salah satu bahan dokumentasi adalah foto, dokumen dan data-data kepustakaan. Data dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁰

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengambilan dan pengumpulan data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya untuk memudahkan pemahaman dan membagikan hasilnya kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data dan membaginya ke dalam unit-unit. Disusun sintesis menjadi pola-pola, memilih apa yang penting untuk dipelajari, dan mencapai kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain.¹¹

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode analisis data menurut Miles & Huberman dalam buku Sugiyono dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data, merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data adalah proses penyederhanaan data, memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data, sistematika data yang telah direduksi sehingga terlihat data yang lebih utuh. Dalam display data laporan yang sudah direduksi dilihat

¹⁰Fenti Himawati, *Metode Penelitian*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), 119.

¹¹Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 401.

lagi gambaran secara keseluruhan sehingga ditemukan gambaran yang secara utuh dan dilakukan penggalan data kembali apabila perlu untuk lebih mendalam masalahnya.

3. Penarikan kesimpulan, dilakukan sejak awal terhadap data yang diperoleh, tetapi kesimpulannya masih kabur dan diragukan tetapi semakin bertambahnya data maka kesimpulan itu lebih berbasis data lapangan. Kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian masih berlangsung.¹²

F. Pengecekan Keabsahan Data

Sebelum menjelaskan masing-masing teknik verifikasi, akan disajikan ringkasan yang mencakup kriteria-kriteria yang divalidasi dengan menggunakan satu atau lebih teknik verifikasi tertentu, yaitu:

1. Perpanjangan keikutsertaan

Dengan memperpanjang keikutsertaan peneliti, maka tingkat kepercayaan terhadap data yang dikumpulkan dapat meningkat. Perpanjangan keikutsertaan ini juga berkaitan dengan konteks penelitian, serta memastikan bahwa konteks tersebut dipahami dan diterima dengan baik.¹³

2. Ketekunan dalam pengamatan

Ketekunan dalam pengamatan bertujuan untuk mengidentifikasi ciri-ciri dan elemen-elemen yang relevan dengan masalah atau isu yang sedang diteliti, dan kemudian fokus pada hal-hal tersebut secara mendalam. Ini berarti

¹² Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 337.

¹³ Lexy, Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Rosdakarya, 1993), 175.

peneliti perlu melakukan pengamatan secara berkelanjutan dengan cermat terhadap faktor-faktor yang paling menonjol.¹⁴

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik verifikasi data yang melibatkan penggunaan sumber atau metode lain selain data yang dikumpulkan, untuk memvalidasi atau membandingkan data tersebut.¹⁵

G. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini mencakup beberapa tahap yaitu:¹⁶

1. Tahap pra lapangan meliputi penulisan proposal penelitian, konsultasi proposal penelitian, menghubungi lokasi penelitian, pengajuan izin penelitian, dan seminar proposal.
2. Tahap lapangan pada tahap lapangan akan memahami latar belakang penelitian dan mencatat data untuk mencari data yang dapat dijadikan bahan penelitian.
3. Tahap analisis data menganalisis data yang diperoleh dan memastikan keabsahan data.
4. Tahap penulisan laporan, merangkum hasil penyelidikan kepada atasan dan menyampaikan hasil konsultasi.

¹⁴Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 1993), 175.

¹⁵*Ibid.*

¹⁶Abdullah, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian*, (Watampone: Luqman Al-Hakim Press, 2019), 13.