

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial melalui analisis data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumen.⁴¹ Sugiyono menegaskan bahwa metode kualitatif menekankan pada pemahaman yang menyeluruh terhadap suatu fenomena dengan mempertimbangkan latar belakang dan pengalaman partisipan penelitian. Metode ini berbeda dengan penelitian kuantitatif, yang berfokus pada pengumpulan data numerik dan analisis statistik dan sering kali tidak memiliki kapasitas untuk menawarkan pemahaman menyeluruh tentang penyebab signifikansi suatu peristiwa.⁴²

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada objek yang menjadi fokus kajian sehingga data yang diperoleh bersumber langsung dari lokasi penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh dan mendalam mengenai subjek yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

⁴¹ Ipa Hafsiyah Yakin, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Uus Supriatna (Garut: CV Aksara Global Akademia, 2023).

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

B. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif menjadi bagian yang tidak terpisahkan, karena peneliti berperan langsung dalam mengamati, mencatat, dan memahami dinamika yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono, kehadiran peneliti di lapangan sangat berarti. Dalam penelitian kualitatif, penggunaan manusia sebagai instrumen penelitian utama merupakan satu-satunya pilihan.⁴³

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Toko Duwi Pigura tepatnya di Jl. Pattimura No. 94, Setono Pande, Kec. Kota, Kota Kediri. Lokasi penelitian mencerminkan pemahaman tentang area atau wilayah di mana kegiatan penelitian akan dilaksanakan.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan pihak atau objek yang menjadi asal diperolehnya informasi atau data yang dibutuhkan.⁴⁴ Sumber data pada penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian disebut sebagai data primer.⁴⁵ Data primer ini diperoleh secara langsung dari sumber utama, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi bersama pemilik toko Duwi Pigura dan salah satu pelanggan toko Duwi Pigura.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

⁴⁴ H Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021).

⁴⁵ Annita Sari et al., *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Jayapura: CV Angkasa Pelangi, 2023).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang didapatkan dari pihak lain selain sumber utama yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian.⁴⁶ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui perantara, bukan secara langsung. Sumber data tersebut meliputi buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian sebelumnya sebagai referensi, serta dokumen dari Toko Duwi Pigura yang digunakan sebagai data pendukung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode berikut sebagai teknik untuk mengumpulkan data:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu atau serangkaian pertanyaan dan jawaban lisan antara dua orang atau lebih. Wawancara melibatkan dua pihak, yakni pihak yang mengajukan pertanyaan (pewawancara) dan pihak yang memberikan jawaban (narasumber) atas pertanyaan yang diajukan.⁴⁷

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan detail dari responden. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali dan mengungkap secara langsung berbagai informasi dari subjek penelitian yang mungkin tidak dapat diperoleh melalui observasi saja.

Menurut Sugiyono, wawancara semi terstruktur adalah jenis wawancara

⁴⁶ Annita Sari et al., *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*.

⁴⁷ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. Husnu Abadi (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020).

yang pelaksanaannya lebih fleksibel dibandingkan dengan wawancara terstruktur.⁴⁸ Tujuan dari metode ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana responden diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat serta ide-ide secara bebas.

Proses pelaksanaan wawancara semi terstruktur, peneliti perlu mendengarkan dengan seksama dan mencatat apa yang disampaikan oleh informan. Pertanyaan yang diajukan berfungsi sebagai alat bantu untuk menganalisis permasalahan yang dialami subjek secara lebih rinci. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara terhadap pemilik usaha Duwi Pigura, karyawan, dan pelanggannya.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku di lapangan. Observasi bertujuan untuk memperoleh informasi dan menggambarkan suatu aktivitas, individu, maupun peristiwa berdasarkan sudut pandang dari individu yang diamati.⁴⁹ Penelitian ini melibatkan observasi langsung oleh peneliti terhadap kondisi nyata di Toko Duwi, khususnya pada strategi pemasaran untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Dokumentasi

Seperti layaknya pengamatan, dokumentasi adalah unsur dari penelitian yang terdapat pada penelitian yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Dokumentasi merupakan sebuah kegiatan dimana

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

⁴⁹ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Meyniar Albin (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023).

mengumpulkan data dalam bentuk visual.⁵⁰ Pada penelitian ini peneliti menggunakan dokumen dari Toko Duwi Pigura yang memperlihatkan mengenai jumlah pelanggan yang loyal dari tahun 2022 sampai tahun 2024.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Ardianto dalam bukunya Syamsuddin, instrumen pengumpulan data merupakan sarana yang digunakan untuk mengukur data yang akan diperoleh. Instrumen ini tidak dapat dipisahkan dari metode pengumpulan data yang digunakan. Misalnya, apabila metode yang digunakan adalah wawancara mendalam (*depth interview*), maka instrumen yang digunakan berupa panduan wawancara yang bersifat semi terstruktur. Jika metode pengumpulan data berupa observasi atau pengamatan, maka instrumennya adalah pedoman observasi, baik yang terbuka maupun tidak terstruktur. Begitu pula, jika data dikumpulkan melalui dokumentasi, maka format kepustakaan atau dokumen menjadi instrumen yang digunakan.⁵¹

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:⁵²

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan melakukan wawancara lanjutan dengan

⁵⁰ Feny Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. Yuliatr Novita (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022).

⁵¹ Naidin Syamsuddin et al., *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Irajuaana Haidar et al. (Lombok: Yayasan Hamjah Diha, 2023).

⁵² Zuchri Abdussamad and Patta Rapanna, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV Syakir Media Press, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=JtKREAAAQBAJ>.

sumber data yang pernah ditemui maupun yang belum ditemui.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan observasi dengan lebih teliti dan konsisten. Melalui pendekatan ini, data serta urutan peristiwa dapat dicatat secara akurat dan teratur. Untuk menunjang peningkatan ketekunan, seorang peneliti perlu memperkaya wawasan dengan membaca berbagai referensi, baik berupa buku, hasil penelitian, maupun dokumentasi yang relevan dengan objek yang sedang diteliti.

3. Proses triangulasi

Triangulasi dalam uji kredibilitas ini, dapat diartikan sebagai proses membandingkan informasi dari berbagai sumber pada waktu dan cara yang berbeda. Triangulasi sumber merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber. Data dari berbagai sumber tersebut kemudian dideskripsikan dan dikategorikan untuk melihat kesamaan, perbedaan, maupun kekhasannya, tanpa dilakukan perataan seperti pada penelitian kuantitatif. Setelah itu, hasil temuan dikonfirmasi kembali kepada sumber data untuk memperoleh kesepakatan.

H. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses di mana seorang peneliti melakukan analisis awal terhadap data yang dihasilkan dengan menganalisis data berdasarkan karakteristik atau penekanan penelitian.⁵³ Pada tahap ini,

⁵³ Sapto Haryoko, Bahartiar, and Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik,*

peneliti berusaha mengklasifikasikan dan mengkategorikan data lapangan sesuai dengan penekanan dan elemen-elemennya, mengorganisasikan data, dan membuat rangkuman.

2. Penyajian Data

Tahap penyajian data merupakan langkah lanjutan setelah proses pengkodean dan reduksi data dalam analisis kualitatif. Pada tahap ini, peneliti diharapkan mampu menyusun dan menampilkan data hasil temuan penelitian secara sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan merupakan langkah lanjutan setelah reduksi dan penyajian data. Pada tahap ini, peneliti merumuskan kesimpulan serta memverifikasi keabsahan data yang diperoleh. Proses ini mencerminkan interpretasi peneliti terhadap hasil wawancara, observasi, atau analisis dokumen yang telah dilakukan. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengungkap informasi yang sebelumnya tidak ditemukan. Penemuan ini dapat berupa hubungan teoretis atau deskripsi tentang hal-hal yang sebelumnya ambigu yang menjadi jelas setelah penyelidikan lebih lanjut.

I. Tahap-tahap Penelitian

Cara mendapatkan data dari informan dalam penelitian kualitatif, peneliti harus melakukan beberapa fase penelitian. Tahapan-tahapan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁴

& *Prosedur Analisis*) (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2020).

⁵⁴ Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Press, 2020).

1. Tahap pra lapangan

Moleong menguraikan enam tahapan tugas pra lapangan yang harus dilakukan peneliti, yaitu sebagai berikut:⁵⁵

- a. Menyusun rancangan penelitian, peneliti harus memahami prosedur dan pendekatan penelitian yang digunakan untuk menyusun rancangan penelitian.
- b. Memilih lapangan penelitian, teori substantif yang dikembangkan sebagai hipotesis kerja-meskipun masih dalam tahap awal pengembangan-mengarahkan pilihan tersebut.
- c. Mengurus perizinan, perizinan ini diurus pada lembaga terakit, yaitu membuat surat permohonan observasi pada Fakultas FEBI UIN Syekh Wasil Kediri dan memberikannya kepada pihak Toko Duwi Pigura.
- d. Menilai lapangan, dalam upaya untuk memahami bagaimana lapangan tersebut akan digunakan untuk penelitian dan membuat penyesuaian yang diperlukan.
- e. Memilih Informan, informan adalah individu yang diminta untuk memberikan informasi tentang keadaan dan kondisi lingkungan penelitian.
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian, seperti perekam suara, telepon genggam, atau kamera untuk mencatat, mengambil gambar, dan lain-lain.

⁵⁵ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013).

2. Tahap pelaksanaan lapangan

Tahap pelaksanaan lapangan ini, peneliti menggunakan teknik-teknik yang telah ditetapkan untuk mengumpulkan data. Penting bagi peneliti untuk memahami lingkungan penelitian dan mempersiapkan diri sebaik mungkin. Peneliti harus berpenampilan rapi dan sopan. Selain itu, peneliti perlu mengatur waktu untuk wawancara, menampilkan diri di lapangan, dan meminta informasi dari informan yang telah dipilih sebelumnya.

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data ini, peneliti menelaah informasi yang telah dikumpulkan dari para informan atau dokumen-dokumen yang relevan. Untuk menarik kesimpulan, analisis data memerlukan penyusunan data yang terkumpul secara sistematis, mengkarakterisasikannya dalam unit-unit, mengorganisasikan pola, dan memilih elemen-elemen kunci atau signifikan.⁵⁶

⁵⁶ Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)*.