

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan judul pada penelitian ini, yaitu “Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Toko Vandee Sport Kediri” dengan demikian, penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan suatu kondisi atau konteks secara mendalam dengan mengeksplorasi makna serta memperoleh pemahaman yang komprehensif. Data yang dihasilkan berbentuk narasi deskriptif, seperti teks, gambar, atau peristiwa yang diamati langsung. Metode ini memungkinkan peneliti menangkap aspek sosial dan budaya yang sulit diukur secara kuantitatif. Prosesnya meliputi pengumpulan data, klasifikasi, dan deskripsi untuk memperoleh wawasan lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti.

Peneliti memilih metode ini karena dianggap paling sesuai dengan tujuan penelitian, yakni menggali informasi secara mendalam mengenai Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Toko Vandee Sport Kediri. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai prosedur yang telah ditetapkan,

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Keberadaan peneliti di lapangan menjadi aspek krusial dalam mengamati,

menggali informasi, dan memahami fenomena yang dikaji secara mendalam. Dengan keterlibatan langsung, peneliti dapat memperoleh perspektif yang lebih autentik serta menangkap dinamika yang terjadi di lingkungan penelitian secara lebih komprehensif.. Selain itu, peneliti juga berfungsi sebagai alat pengumpul data agar informasi yang diperoleh lebih akurat dan komprehensif. Dalam penelitian ini, landasan teori digunakan sebagai kerangka acuan untuk memahami konteks penelitian serta sebagai bahan pendukung dalam analisis dan pembahasan hasil penelitian.²¹

Peneliti harus mengumpulkan data secara mandiri melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara menyeluruh guna mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dalam penelitian. Analisis ini bertujuan memastikan validitas dan kredibilitas hasil penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran akurat mengenai fenomena yang diteliti.

C. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat atau objek yang dipilih peneliti untuk diadakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi yang diambil peneliti adalah di Toko Vandee Sport Kediri atau tepatnya di Jl. Ahmad Yani, RT.03/RW.01, Drangin, Wonojoyo, Kec. Gurah, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64181 dan informan yang berlangganan di Toko Vandee Sport Kediri yang diwawancarai saat dilokasi.

²¹ Mouwn Erland, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2020.

D. Data dan Sumber data

Penelitian ini mengumpulkan informasi yang relevan dan sah tentang judul masalah peneliti yaitu Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri.

Salah satu komponen penting dari penelitian adalah sumber data; pentingnya data untuk membantu peneliti memecahkan berbagai masalah yang terkait dengan subjek penelitian mereka. Berdasarkan penjelasan di atas, sumber data adalah Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dapat pula berasal dari lapangan. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer langsung dari lapangan, yakni dengan cara wawancara kepada Penyedia Jasa Pasang Senar raket Bulutangkis dan Para pelanggan.

2. Data Sekunder

Selain data primer sebagai pendukung dalam penelitian ini penulis juga menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu

sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lainnya. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berjudul laporan dan sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis standar.²² Untuk mengumpulkan data tentang Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri, peneliti menggunakan teknik berikut:

1. Wawancara

Peneliti mengumpulkan data untuk penelitian ini melalui wawancara. Wawancara adalah pola interaksi unik yang dimulai secara lisan untuk tujuan tertentu dan berkonsentrasi pada topik tertentu dengan proses bahan-bahan yang tidak berkelanjutan.

Wawancara adalah percakapan yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Pertanyaan-pertanyaan digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan peneliti untuk penelitian ini dan untuk menjawab masalah. Dan peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan diantaranya penyedia Jasa Pasang senar raket dan Para Pelanggan. untuk menggali informasi tentang Peran Kualitas Jasa

²² Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 57

Pasang Senar Raket Bulutangkis dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri.

2. Observasi

Dalam observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk mempelajari lebih lanjut tentang tindakan yang dilakukan. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian. Banyak orang menggunakan observasi atau pengamatan sebagai alat penilaian untuk mengukur tingkah laku individu dan proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati. Peneliti melakukan observasi yang berfokus pada Peran Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Toko Vandee Sport Kediri.

3. Dokumentasi

Data, seperti catatan, buku, surat kabar, dan notulen, disebut dokumentasi. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti terdiri dari dokumen tertulis yang mencakup Sejarah Berdirinya Toko Vandee Sport Kediri, Foto ketika melakukan jasa pasang senar raket bulutangkis, dan foto para pelanggan yang datang.

F. Analisis Data

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lain untuk membuat data dan temuannya mudah dipahami dan dikomunikasikan. Proses ini dikenal sebagai analisis data.²³ Data yang dikumpulkan dari lapangan peneliti

²³ Sugiyono, *metode penelitianp pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d*, (Alfabeta, 2014), 244

dianalisis dan disajikan dalam proposal. Selanjutnya, data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi disusun sesuai dengan rumusan masalah (fokus penelitian) dan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan analisis data induktif, yang merupakan proses analisis yang dimulai dengan fakta-fakta khusus dan kemudian ditarik generalisasi umum. Dalam situasi ini, tujuan peneliti adalah untuk mengumpulkan data dari lapangan, yang kemudian disajikan dalam data dan kemudian dianalisis dengan teknik induktif.

Dalam analisis data ini, peneliti menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga komponen:

1. Reduksi Data

Reduksi data terdiri dari beberapa tahap. Tahap pertama yaitu pengolahan data, pengelompokan data dan meringkas data. Tahap kedua yakni penyusunan beberapa kode dan catatan dari berbagai hal yang berhubungan dengan proses penelitian yang berupa aktifitas perolehan data sehingga peneliti dapat menentukan tema, kelompok dan pola data

2. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan langkah-langkah pengelompokan data yang satu dengan yang lain sehingga seluruh data yang di analisis benarbenar diikuti sertakan secara menyeluruh.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan suatu langkah terakhir dalam penelitian ini. Namun kesimpulan akhir tidak pernah dapat dirumuskan secara memadai tanpa peneliti menyelesaikan analisis seluruh data yang

ada. Oleh sebab itu peneliti mengolah seluruh data yang terkumpul dan menarik kesimpulan dari penelitian ini.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Setelah ditarik kesimpulan maka Langkah selanjutnya adalah pengecekan keabsahan data ini merupakan konsep penting yang diperbarui dan konsep realibilitas (*Validitas*) dan realibilitas (*realibilitas*). Tingkat keabsahan data (*realibilitas data*) dapat dipastikan dengan Teknik observasi cermat dan triangulasi.

Peneliti harus menguji kredibilitas dan keabsahan data yang mereka peroleh dari proses pengumpulan data karena beberapa data yang mereka peroleh tidak cukup. Peneliti menggunakan triangulasi, yang terdiri dari:

1. Triangulasi sumber

Untuk menguji keabsahan data, periset sering menggunakan triangulasi sumber, yang menegaskan hasil penelitian yang telah diperoleh dari berbagai macam sumber dengan berbagai iktikad secara keseluruhan untuk memperkuat data yang telah diperoleh melalui penelitian. Penyedia Jasa pasang senar raket bulutangkis dan para pelanggan dibandingkan satu sama lain dalam penelitian ini.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi strategi pemilihan data dengan mengacu pada berbagai sumber data bersama dengan strategi. Pada awalnya, anggapan atau persepsi yang ditegaskan melalui wawancara digunakan. Data kepala

dibandingkan dengan data dari sumber lain melalui anggapan dan dokumentasi.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan adalah:

a. Tahap Persiapan

Observasi pendahuluan untuk mendapatkan beberapa informasi terkait permasalahan yang akan kita teliti sehingga kita mempunyai gambaran umum tentang objek penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahapan inti pada penelitian. Karena langkah awal penelitian melakukan observasi untuk mengetahui kondisi sekolah. Kemudian peneliti melaksanakan wawancara dengan informan dan mengumpulkan data- data yang diperlukan dalam penelitian.

c. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian. Data yang sudah diperoleh kemudian diolah, disusun, disimpulkan dan kemudian diverifikasi, dan disajikan dalam bentuk penulisan laporan hasil penelitian pada bab IV, bab V dan bab VI. Langkah terakhir yaitu penulisan laporan hasil penelitian ditulis menggunakan pedoman karya tulis ilmiah skripsi IAIN KEDIRI.