

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam sebuah metode penelitian terdapat beberapa langkah dalam penyusunannya, yang di mana langkah-langkah tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang dikumpulkan bukan dalam bentuk data angka, melainkan data yang terkumpul berasal dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumentasi resmi dan lain sebagainya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah peneliti ingin melakukan penggambaran pada realitas secara komprehensif, empiris dan sesuai dengan apa adanya dibalik suatu fenomena secara lebih kritis dan detail. Penelitian adalah proses berpikir mendalam yang menyatukan aspek teori, metode, praktik, dan etika. Saat ini, pemahaman utuh tentang esensi dan tujuan riset sangatlah vital untuk merancang sebuah studi yang relevan, dapat dipertanggungjawabkan, serta bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan masyarakat luas.⁵⁵

Teori penelitian kualitatif menurut Creswell dalam bukunya *Metode penelitian kualitatif* karya Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron

⁵⁵ Try Heni Aprilia dkk., *Metode Penelitian Kontemporer: Konsep, Desain, dan Aplikasi* (Kediri: Perkumpulan Akademi Pesantren Nusantara, 2025), hlm.4.

yang mengartikan tahapan dari penelitian kualitatif memerlukan upaya-upaya penting, seperti pengumpulan data yang spesifik dari narasumber dengan melakukan prosedur yang sudah dibuat.⁵⁶

Pada penelitian kali ini penulis menggunakan jenis penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus adalah cara dalam mengumpulkan data dan segala informasi secara mendalam, komprehensif, holistik, dan sistematis mengenai sebuah fenomena, individu, isu sosial, atau organisasi dengan melihat bagaimana semua hal tersebut terjadi yang mengacu pada konteks yang ada.⁵⁷

Alasan peneliti melakukan penelitian di PKBM Pagut ialah lembaga pendidikan nonformal tersebut adalah lembaga pendidikan nonformal yang pertama berdiri di Kota Kediri dan sudah dikenal luas oleh masyarakat baik secara program-programnya, pemberian layanannya, sarana dan prasarannya serta tutor yang memiliki kualitas baik di tingkat TK dan Program kesetaraan A,B, dan C. Dan secara historis lembaga pendidikan ini berdiri atas keresahan dan keinginan masyarakat untuk bisa mendapat pendidikan secara menyeluruh terutama kepada warga sekitar. Secara legalitas dan kelembagaan, PKBM Pagut berada di bawah naungan Yayasan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Pagut. Lembaga ini telah memiliki izin operasional yang diperbarui (No. 503/0004/ISPNF-PKBM/419.104/2023 tertanggal 23 Juni 2023) dan mengantongi status Akreditasi B. PKBM Pagut Saat ini PKBM Pagut dipimpin oleh kepala sekolah Imam Maliki dan telah

⁵⁶ Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno,2020),54.

⁵⁷ Muhammad Wahyu.

menerapkan kurikulum merdeka dalam proses pembelajarannya. Berdasarkan pada berbagai keunggulan yang ada di PKBM Pagut Kediri dalam memberikan layanan pendidikan mendorong peneliti untuk menganalisis penerapan strategi bauran pemasaran berbasis pelanggan di lembaga pendidikan non formal tersebut, serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini yaitu lembaga pendidikan nonformal PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat) Pagut yang bertempat di Jalan Raya Pagut No. 49, Kelurahan Blabak, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri. Guna memperoleh data dan informasi terkait pemasaran pendidikan dengan menggunakan metode bauran pemasaran (*mix marketing*) Lauterborn yang dilakukan oleh PKBM Pagut.

Adapun alasan peneliti memilih lembaga nonformal ini yaitu karena PKBM Pagut:

- a. PKBM Pagut merupakan lembaga pendidikan nonformal yang pertama berdiri di Kota Kediri dan menjadi pionir pendirian lembaga pendidikan berbasis masyarakat. Hal ini tentu akan memberikan PKBM Pagut modal sosial yang berupa *Brand Awareness* yang sudah mengakar pada masyarakat.
- b. PKBM Pagut merupakan lembaga yang menawarkan sarana dan prasarana yang lengkap serta program yang cukup banyak, mulai dari pendidikan kelompok bermain, pendidikan kesetaraan yang

lengkap mulai dari paket A, B, dan C serta program vokasi yang tidak hanya dilakukan di ranah internal lembaga namun juga sampai ke ranah eksternal

3. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini, sumber data yang dimanfaatkan ada 2 (dua), yaitu sebagai berikut:⁵⁸

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau sumber dimana sebuah data yang dihasilkan. Data primer diperoleh dari data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utama atau lokasi dimana sumber/objek penelitian tersebut ada. Sumber data dalam penelitian ini adalah segala informasi dan regulasi yang bersumber dari kepala sekolah, tutor, dan warga belajar yang bertindak sebagai pelanggan jasa pendidikan.⁵⁹

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang memberikan data penunjang kepada pengumpul data secara tidak langsung. Sehingga sumber data dikumpulkan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dari penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data sekunder oleh peneliti yaitu artikel,

⁵⁸ Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif (Makassar: Syakir Media Pers 2021), 21.

⁵⁹ Muhammad Wahyu.

jurnal, situs web, dan situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.⁶⁰

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu menggunakan teknik wawancara, observasi, dan Dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam yaitu, suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan dalam konteks observasi partisipasi.⁶¹ Jenis pertanyaan yang digunakan dalam wawancara mendalam adalah pertanyaan terbuka, sehingga memungkinkan memperoleh varian jawaban sesuai dengan pemikiran informan, informan dapat memberikan jawabannya secara lebih rinci serta diberikan kesempatan mengekspresikan caranya dalam menjawab pertanyaan.⁶² Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, tutor dan warga belajar.

⁶⁰ Muhammad Wahyu.

⁶¹ Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 131

⁶² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 165.

b. Observasi

Observasi menurut Nasution merupakan dasar ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁶³ Observasi terbagi menjadi dua yaitu, observasi partisipan dan observasi non partisipan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian observasi non partisipan yang dimana peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang sedang diamati. Dalam hal ini peneliti hanya berlaku sebagai penonton atau pengamat yang melihat gejala dan kejadian yang menjadi topik penelitian.

5. Instrumen Pengumpulan Data

Guna memperoleh data dan informasi yang akurat dan aktual peneliti akan terjun langsung ke lapangan, yakni PKBM Pagut agar memahami pola strategi pemasaran dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini penulis menjadikan PKBM Pagut sebagai tempat penelitian. Alamat PKBM Pagut berada di Jalan Raya Pagut No. 49, Kelurahan Blabak, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri.

Penulis menggunakan data primer melalui metode wawancara kepada Kepala Sekolah, Tutor atau guru, dan kepada warga belajar atau siswa (pelanggan jasa) terkait dengan strategi sekolah, sistem pembelajaran di

⁶³ Joko Subagyo, Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek (Jakarta: Rineka Cipta, 1997).36.

PKBM dan kualitas pelayanan serta fasilitas agar seimbang antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Penulis menggunakan juga data sekunder berupa data penunjang yang dimiliki sekolah seperti rencana strategis sekolah, dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan untuk melihat keseimbangan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Ada 3 metode yang digunakan peneliti, yakni metode wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Menurut Yasin yang mengutip Ulfatin, instrumen pengumpulan data penelitian kualitatif antara lain:⁶⁴

a. Instrumen Wawancara

Wawancara yang dilakukan secara langsung antara dua orang atau lebih disebut wawancara. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai pewawancara, dan narasumber atau responden berperan sebagai yang diwawancarai.

Dalam penelitian kualitatif, instrumen wawancara digunakan karena dapat mengungkap informasi lintas waktu, yaitu tentang masa lalu, sekarang, dan masa depan. Selain itu, data yang dikumpulkan dari wawancara dapat diakses secara terbuka, menyeluruh, dan tidak terbatas, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang lengkap untuk penelitian kualitatif.

⁶⁴ Yasin Muhammad, Garancang Sabaruddin, and Hamzah Abdul Andi, 'Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data (Kualitatif Dan Kuantitatif) Muhammad', *Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data (Kualitatif Dan Kuantitatif)*, 2. Pengumpulan Data (2026), 161–73.

b. Instrumen Observasi atau pengamatan

Penelitian kualitatif menggunakan instrumen observasi sebagai pengganti metode wawancara sebelumnya. Dalam penelitian kualitatif, observasi digunakan untuk melihat dan mengamati objek penelitian secara langsung. Ini memungkinkan peneliti untuk mencatat dan menghimpun informasi yang diperlukan untuk mengungkap hasil penelitian. Untuk melakukan observasi dalam penelitian kualitatif, peneliti harus terlebih dahulu memahami berbagai jenis pengamatan dan fungsi yang dilakukan peneliti..⁶⁵ Beberapa bentuk observasi yaitu:⁶⁶

- 1) Observasi partisipasi
- 2) Observasi tidak terstruktur
- 3) Observasi kelompok

c. Focus Group Discussion

Dalam penelitian kualitatif, focus group discussion adalah pendekatan yang umum untuk mengumpulkan data. Pendekatan ini menggunakan data interaksi yang dihasilkan dari diskusi yang dilakukan oleh peserta dengan sejumlah orang untuk mempelajari masalah yang diharapkan akan menghasilkan pemaknaan yang lebih objektif.

⁶⁵ Muhammad, Sabaruddin, and Andi.

⁶⁶ Bungin, M. Burhan, *"Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya"*, (2007).

d. Instrumen Dokumen

Penelitian kualitatif menggunakan dokumen, yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari subjek yang diteliti, untuk menyempurnakan data wawancara dan observasi yang telah dilakukan.

6. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian, untuk lebih meyakinkan lagi mengenai keaslian data-data yang diperoleh pengecekan ulang mengenai keabsahan data memang sangat perlu. Dalam penelitian kualitatif, data yang dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kebenaran realitas data berdasarkan penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak, dan tergantung pada konstruksi instrumennya.⁶⁷ Dalam penelitian ini pengecekan data dilakukan dengan beberapa metode yaitu:

- a. Triangulasi, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang telah dilakukan melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁶⁸
- b. Member check, tahap ini merupakan kegiatan mengecek kembali kebenaran data serta informasi yang dikumpulkan agar hasil

⁶⁷ Muhammad Wahyu.

⁶⁸ Muhammad Wahyu.

penelitian lebih dapat dipercaya. Berikut tahapan yang akan dilakukan pada pengecekan keabsahan data menggunakan teknik *member check*:

- 1) Melakukan analisis terhadap data dan informasi yang telah terkumpul, kemudian hasilnya disampaikan atau dilaporkan pada masing-masing responden atau sumber data untuk dikonfirmasi kesesuaian data dan informasi yang masih diperlukan.
- 2) Meminta penjelasan lebih lanjut terkait data yang telah didapat kepada responden
- 3) Mengecek kembali kebenaran data dan informasi yang telah disampaikan oleh para responden.

7. Teknik Analisis Data

Melalui data yang diperoleh dari lapangan, maka peneliti perlu untuk melakukan analisis dan dilanjutkan dengan mengkorelasikan dengan teori yang telah diajukan sebagai acuan dasar penelitian ini. Adapun analisis tersebut meliputi:

a. Kondensasi Data

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, penyederhanaan, mengabstraksi, dan mengubah data yang mendekati semua bagian dari data yang diperoleh baik dalam bentuk catatan lapangan, angket, wawancara dan dokumen lainnya. Dalam proses ini penelitian dilakukan dengan mengkondensasi data dengan

meringkas hal-hal yang pokok dalam bentuk data yang telah diperoleh dengan pihak PKBM Pagut sehingga munculnya kesesuaian, kejelasan makna, dan data yang relevan. Hal ini akan memperkuat masing-masing data yang diperoleh dan dapat lebih memahami pada saat menganalisis data.

b. Penyajian Data

Proses penyajian data yang telah terkumpul akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan perencanaan proses selanjutnya sehingga dapat menghasilkan data yang efisien dan sesuai dengan yang peneliti harapkan. Sebelumnya data yang telah direduksi telah teruji kebenarannya.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan yang merupakan data yang diperoleh dan disusun secara sistematis dari hasil penelitian. Membuat beberapa poin terkait jawaban atas pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah menjadi sebuah kesimpulan-kesimpulan tentang penelitian yang diteliti.

8. Tahap - Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian terdiri dari tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap pelaporan hasil penelitian. Dalam tahap pra-lapangan peneliti melakukan beberapa persiapan, yaitu:

- a. Penyusunan Rancangan:** Penelitian Rancangan ini dibuat sebagai dasar dan langkah awal dalam penelitian, berbentuk skripsi dengan

tujuan menjadi bentuk akhir sebagai penelitian skripsi. Oleh karena itu, rancangan penelitian peneliti dianggap sangat penting sebagai langkah yang harus peneliti lakukan untuk mencapai target yang telah ditentukan.

- b. Menentukan Lokasi:** Penelitian Lokasi penelitian yang dipilih sesuai dan relevan dengan judul penelitian. Hal ini dilakukan agar dalam teknik observasi, wawancara dan dokumentasi subjek-subjek yang terdapat di lokasi penelitian dapat memberikan gambaran dan data yang valid.
- c. Mengurus Perizinan:** Pengurusan perizinan dilakukan oleh peneliti dengan meminta surat izin penelitian kepada fakultas. Perizinan dilakukan untuk menjaga legalitas penelitian.
- d. Melakukan Penelitian Lapangan:** Tahapan ini bertujuan supaya penelitian yang dilakukan benar-benar memperoleh informasi yang valid dari pihak yang berwenang.
- e. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian:** Perlengkapan disiapkan sebagai penelitian dapat lebih efektif dan memperoleh dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian. Berupa alat perekam untuk merekam, flashdisk untuk meminta data-data atau dokumen yang diperlukan dan kamera untuk mendokumentasikan proses wawancara dan observasi.