

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan menekankan analisis mendalam.⁷⁹ Menurut *John W. Creswell* sebagaimana dikutip Putri Jannati, penelitian kualitatif mengutamakan telaah mendalam dengan menempatkan perspektif subjek sebagai fokus utama. Pendekatan ini menggunakan landasan filosofis agar fokus penelitian sesuai dengan realitas lapangan serta menelaah fenomena sosial dalam kondisi alamiah.⁸⁰

Studi kasus merupakan penelitian yang menelaah fenomena tertentu dalam waktu dan aktivitas tertentu melalui pengumpulan data secara rinci dan mendalam dengan berbagai teknik selama periode tertentu.⁸¹ Menurut *Robert K. Yin*, pendekatan studi kasus tepat digunakan pada penelitian yang berfokus pada pertanyaan “*how*” atau “*why*”, memiliki keterbatasan waktu pengamatan, serta meneliti peristiwa yang aktual.⁸²

Peneliti memilih metode ini untuk mengkaji fenomena secara nyata. Penelitian ini bertujuan memperoleh informasi mendalam tentang implementasi bauran pemasaran dalam meningkatkan *relationship marketing* di SMK Negeri 2 Nganjuk. Oleh karena itu, peneliti perlu menguasai teori manajemen pemasaran agar mampu menyusun pertanyaan, melakukan pengamatan kritis, dan memahami konteks penelitian.

B. Kehadiran Peneliti

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti berperan sebagai instrumen utama sekaligus pengumpul data. Instrumen lain, seperti angket,

⁷⁹ Ismail Suardi Wekke, *Metode Penelitian Sosial*, dalam *Bandung*, no. September (Penerbit Gawe Buku (Group Penerbit CV. Adi Karya Mandiri), 2020).

⁸⁰ Fildza Malahati dkk., “Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi,” *Jurnal Pendidikan Dasar* 11, no. 2 (2023): 341–48, <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>.

⁸¹ Sri Wahyuningsih, “Metode Penelitian Studi Kasus (Konsep, Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi, dan Contoh Penelitiannya),” *UTM PRESS Bangkalan - Madura*, 2013, 119.

⁸² Muhammad Wahyu Ilhami dkk., “Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 9 (2024): 462–69.

pedoman wawancara, dan pedoman observasi, hanya berfungsi sebagai pendukung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti bersifat mutlak karena harus berinteraksi langsung dengan lingkungan penelitian.⁸³ Dalam hal ini penulis akan hadir di SMK Negeri 2 Nganjuk setelah mendapatkan izin melakukan penelitian yakni dengan cara mendatangi objek penelitian pada waktu tertentu.

C. Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah SMK Negeri 2 Nganjuk. Peneliti memilih sekolah tersebut karena memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau sehingga mendukung akses layanan pendidikan bagi masyarakat. Selain itu, sekolah telah menerapkan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam pengelolaan pendidikan serta menunjukkan kualitas yang baik melalui keberhasilannya menghasilkan lulusan yang kompeten, berprestasi, dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

D. Sumber Data

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pola pikir induktif melalui observasi objektif dan partisipatif terhadap fenomena sosial.⁸⁴ Penelitian ini memiliki karakteristik keterlibatan penuh peneliti dalam seluruh proses penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan.⁸⁵ Data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang terkait dengan objek penelitian. Sumber data utama berasal dari informan kunci yang dipandang mampu memberikan informasi sesuai kebutuhan penelitian. Subjek penelitian meliputi Tenaga pendidik dan kependidikan, Wakil Kepala Sekolah bidang Humas, Kesiswaan, dan Sarana Prasarana, peserta didik, alumni, serta masyarakat pengguna layanan pendidikan.

⁸³ Wahid Murni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisiplin* 11, no. 1 (2020): 92–105.

⁸⁴ Hani Subakti dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV. Media Sains Indonesia, 2023).

⁸⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Penerbit Alfabeta Bandung, 2020).

E. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data lapangan yang bermanfaat dan menghasilkan temuan baru. Penelitian ini menggunakan tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen, agar data yang diperoleh menyeluruh serta mencerminkan kondisi nyata tentang strategi dan praktik implementasi bauran pemasaran dalam meningkatkan *relationship marketing* di SMK Negeri 2 Nganjuk. Uraian kegiatan tersebut sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan mengamati dan mencatat secara sistematis berbagai gejala atau peristiwa yang terjadi pada objek penelitian.⁸⁶ Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai implementasi bauran pemasaran pendidikan, upaya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan pendidikan (*relationship marketing*), serta berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan pendidikan di SMK Negeri 2 Nganjuk.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memverifikasi, mengklarifikasi, dan memperdalam informasi yang telah diperoleh dari sumber data sebelumnya.⁸⁷ Melalui teknik ini, peneliti memperoleh data secara langsung dari informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait fokus penelitian. Wawancara dilakukan dengan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, Wakil Kepala Sekolah bidang Humas, Kesiswaan, dan Sarana Prasarana, guru, orang tua peserta didik, peserta didik, serta alumni untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi bauran pemasaran pendidikan dalam meningkatkan *relationship marketing* di SMK Negeri 2 Nganjuk.

⁸⁶ Juriko Abdussamad dkk., *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode* (PT. Media Penerbit Indonesia, 2024).

⁸⁷ Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan*, ed. oleh Mara Samin Lubis (Citapustaka Media, 2019).

c. Analisis Dokumentasi

Analisis dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan, menelaah, dan menginterpretasikan berbagai dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa arsip, laporan, kebijakan, profil sekolah, program kerja, maupun dokumen pendukung lainnya. Melalui teknik ini, peneliti memperoleh informasi yang membantu memahami latar belakang, konteks, kebijakan, serta berbagai aspek yang berkaitan dengan implementasi bauran pemasaran pendidikan dalam meningkatkan *relationship marketing* di SMK Negeri 2 Nganjuk.⁸⁸

Untuk mempermudah penggalan data yang diperlukan, peneliti menyusun instrumen penelitian sebagai berikut :

Table 3.1 Instrumen Wawancara Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Indikator/Fokus Pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Apa saja produk pendidikan (<i>product</i>) yang ditawarkan untuk meningkatkan <i>relationship marketing</i> di SMK Negeri 2 Nganjuk?	1) Kompetensi Lulusan, 2) Prestasi Akademik dan Non Akademik, 3) Keterampilan Kerja yang dimiliki Peserta Didik.	A. Wawancara B. Observasi C. Dokumentasi	a) Waka. Kurikulum b) Waka. Humas c) Tenaga Pendidik d) Alumni
2.	Bagaimana implementasi harga layanan pendidikan (<i>price</i>) untuk meningkatkan <i>relationship marketing</i> di SMK Negeri 2 Nganjuk?	1) Keterjangkauan Biaya Pendidikan 2) Transparansi dan Akuntabilitas Biaya	A. Wawancara B. Observasi C. Dokumentasi	a) Waka Kurikulum b) Fungsional BLUD c) Peserta Didik

⁸⁸ Juriko Abdussamad dkk., *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode* (PT. Media Penerbit Indonesia, 2024).

3.	Bagaimana lokasi dan akses layanan (<i>place</i>) untuk meningkatkan <i>relationship marketing</i> di SMK Negeri 2 Nganjuk?	1) Lokasi Sekolah dan Aksesibilitasnya 2) Distribusi Layanan Pendidikan Secara Merata	A. Wawancara B. Observasi C. Dokumentasi	a) Waka. Kurikulum b) Waka. Humas c) Waka. Sarpras
4.	Bagaimana strategi promosi (<i>promotion</i>) yang dilakukan untuk meningkatkan <i>relationship marketing</i> di SMK Negeri 2 Nganjuk?	1) Bentuk-bentuk Promosi yang dilakukan Sekolah 2) Penggunaan Media Sosial dalam Promosi Pendidikan 3) Promosi Berbasis Layanan dan Hubungan Masyarakat (Humas)	A. Wawancara B. Observasi C. Dokumentasi	a) Waka. Kurikulum b) Waka. Humas c) Orang tua Siswa
5.	Bagaimana kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia (<i>people</i>) untuk meningkatkan <i>relationship marketing</i> di SMK Negeri 2 Nganjuk?	1) Pemberdayaan SDM untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan 2) Strategi Sekolah dalam Membina SDM	A. Wawancara B. Dokumentasi C. Dokumentasi	a) Waka. Kurikulum b) Waka. Humas
6.	Bagaimana kondisi fisik sarana dan prasarana (<i>physical evidence</i>) untuk meningkatkan <i>relationship marketing</i> di SMK Negeri 2 Nganjuk?	1) Penataan dan Kebersihan Lingkungan 2) Pemeliharaan dan Pengembangan Fasilitas	A. Wawancara B. Observasi C. Dokumentasi	a) Waka. Kurikulum b) Waka. Humas c) Waka. Sarpras
7.	Bagaimana proses (<i>process</i>) pembelajaran yang dilaksanakan untuk meningkatkan <i>relationship marketing</i> di SMK Negeri 2 Nganjuk?	1) Penggunaan Teknologi dalam Proses Pembelajaran 2) Pelayanan Akademik Bagi Siswa	A. Wawancara B. Observasi C. Dokumentasi	a) Waka. Kurikulum b) Waka. Humas c) Waka. Sarpras

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahap penting untuk mengolah, menafsirkan, dan menyimpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan secara fleksibel dan berlangsung sejak pengumpulan data hingga interpretasi akhir.⁸⁹ Menurut *Matthew B. Miles* dan *A. Michael Huberman*, analisis data kualitatif terdiri atas tiga tahap utama yang berlangsung secara interaktif dan berkesinambungan, yaitu:⁹⁰

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyederhanakan, merangkum, dan memfokuskan data mentah dari lapangan menjadi informasi yang lebih terorganisasi dan bermakna. Data hasil wawancara, observasi, maupun dokumen umumnya sangat banyak sehingga perlu diseleksi sesuai fokus penelitian. Peneliti akan memilah data yang relevan dan mengeliminasi data yang tidak mendukung tujuan penelitian. Data yang direduksi meliputi informasi mengenai manajemen bauran pemasaran, hubungan jangka panjang, serta tanggapan pengguna layanan pendidikan di SMK Negeri 2 Nganjuk. Data penting selanjutnya dicatat, diklasifikasikan, dan diringkas untuk memudahkan proses analisis.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengorganisasi dan menyusun data dalam bentuk naratif maupun visual sehingga memudahkan peneliti melihat pola, hubungan, dan kecenderungan antar unsur data. Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi akan disusun secara sistematis untuk menganalisis proses bauran pemasaran pendidikan dalam meningkatkan *relationship marketing* di SMK Negeri 2 Nganjuk. Tahap ini bertujuan memudahkan peneliti memahami keterkaitan antar data serta menemukan pola atau hubungan yang bermakna.

⁸⁹ Marendah Ratnaningtyas Endah dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. oleh Nanda Saputra, no. May (Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023).

⁹⁰ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, dalam *Syakir Media Press*, ed. oleh Patta Rapanna (CV. syakir Media Press, 2021).

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap ini merupakan proses menafsirkan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan. Peneliti mulai mencari pola, keterkaitan, serta hubungan sebab akibat dari informasi yang diperoleh.⁹¹ Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah selama proses verifikasi berlangsung. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat induktif, yaitu disusun berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data, kemudian dirumuskan menjadi deskripsi ringkas mengenai bauran pemasaran pendidikan dalam meningkatkan *relationship marketing* di SMK Negeri 2 Nganjuk. Setelah itu, peneliti melakukan verifikasi atau pengecekan ulang agar kesimpulan sesuai dengan data yang terkumpul serta terhindar dari bias penafsiran.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data adalah proses untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mewakili realitas yang diteliti serta relevan, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian, khususnya penelitian kualitatif, keabsahan data berkaitan dengan validitas data, yaitu sejauh mana data tersebut mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.⁹² Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data agar hasil penelitian yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Pengecekan keabsahan data juga bertujuan untuk meminimalkan terjadinya bias, kesalahan interpretasi, maupun subjektivitas peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti. Dengan demikian, data yang dihasilkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memiliki kekuatan ilmiah sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian.

⁹¹ Wiwin Yuliani, "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling" *Quanta: Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan* 1, No. 1 (2020): 1-10, <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>

⁹² M. Husnullail dkk., "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah," *Journal Genta Mulia* 15, no. 2