

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian menggunakan pendekatan penelitian *kualitatif*, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data *deskriptif* berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.<sup>21</sup> Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu suatu pengujian secara rinci terhadap satu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu.<sup>22</sup> Metode *deskriptif* ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang baik, jelas, dan dapat memberikan data seteliti mungkin tentang obyek yang diteliti yakni peranan *service excellent* terhadap loyalitas anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri.

Pendekatan *kualitatif* adalah “ sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data *deskriptif* berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara *intensif* dan terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala-gejala tertentu.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 37.

<sup>22</sup> Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimashada, 1996), 56.

<sup>23</sup> Suhermi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 131.

Adapun alasan penggunaan studi kasus ini karena peneliti ingin memusatkan perhatian mengenai peranan *service excellent* terhadap loyalitas anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri.

## **B. Sumber Data**

Sumber data utama dalam penelitian *kualitatif* ialah kata-kata dan tindakan,selebihnya adalah data tambahan.

Sumber data yang dapat diperoleh dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data primer, dalam penelitian ini diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung sebagai narasumber penelitian.<sup>24</sup> Dalam hal ini, data primer ini didapat dari hasil wawancara dan observasi terkait dengan peranan *service excellent* terhadap loyalitas anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Kediri.
2. Data sekunder, dalam penelitian ini adalah data yang tidak secara langsung dikumpulkan oleh peneliti. Dalam hal ini dokumen yang akan diambil peneliti diantaranya adalah sejarah, profil, dan data lainnya mengenai peranan *service excellent* terhadap loyalitas anggota di BMT UGT Sidogiri di Cabang Kediri.

## **C. Metode Pengumpulan Data**

### **a. Interview atau wawancara**

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna

---

<sup>24</sup>Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), 54.

dalam suatu topik tertentu.<sup>25</sup> Wawancara juga dapat diartikan mendapatkan informasi dengan bertanya kepada responden. Wawancara dilakukan dengan anggota yang bertransaksi dikantor BMT UGT Sidogiri Kediri.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik pelaksanaan observasi ini dapat dilakukan secara langsung oleh peneliti bersama objek yang diselidiki dan tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diselidiki. Dalam teknik ini peneliti akan melakukan pengamatan *partisipatif* dalam kegiatan *service excellent* pada anggota.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik mengumpulkan, menyusun, dan mengelola dokumen-dokumen literal yang mencatat aktifitas kegiatan yang dianggap berguna untuk dijadikan bahan keterangan yang berhubungan dengan penyusunan. Teknik dokumentasi digunakan Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non-insani.<sup>26</sup> Peneliti mengumpulkan data berupa sejarah, profil, dan data-data lain yang diperlukan dari dokumen yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri Kediri.

---

<sup>25</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), 212.

<sup>26</sup> Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimashada, 1996), 56.

#### D. Analisis Data

Analisa data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, *sistematisasi*, *verifikasi* data agar sebuah data memiliki nilai *akademis* dan ilmiah. Analisis data ini dilakukan setelah data yang diperoleh dari sampel melalui instrumen yang dipilih dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian.

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>27</sup> Ada berbagai cara untuk menganalisis data, salah satunya adalah analisis data model *Miles* dan *Hubermen* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

---

<sup>27</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2007), 334.

b. *Display Data* (Penyajian Data)

*Display data* adalah menyajikan data dalam bentuk matrik, *chart* atau grafik, dan sebagainya.<sup>28</sup> Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan penyajian data dalam bentuk naratif yang didapat selama observasi dan wawancara.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan menyimpulkan makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekohonnya, dan kecocokannya.<sup>29</sup>

Setelah data terkumpul, maka selanjutnya adalah analisis *kualitatif*. Dengan mengumpulkan data langsung (*purposive sampling*) secara latar alami (sebagai sumber data langsung). Lalu dengan data induktif untuk mempermudah deskripsi konteks yang bersifat umum ke realis peranan *service excellent* terhadap loyalitas anggota di BMT UGT Sidogiri Kediri, kemudian ditarik kesimpulan secara khusus yakni peranan *service excellent* dilihat dari kacamata loyalitas anggota.

## E. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memenuhi keabsahan temuan data tentang peranan *service excellent* terhadap loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Kediri, maka peneliti menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :

---

<sup>28</sup>Hjusaini Usman dan Purnomo Stiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 86.

<sup>29</sup> Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 16-19.

a. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

Teknik ini maksudnya adalah cara pengujian derajat kepercayaan data dengan jalan melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dalam hal ini peneliti membaca seluruh hasil catatan secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Dan peneliti juga membaca berbagai referensi buku yang berhubungan dengan peranan service excellent dan teori loyalitas.

b. *MemberCheck*

*Member check* adalah proses pengecekan data yang akan peneliti peroleh dari pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang kita peroleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jika data yang peneliti temukan disepakati oleh para pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin *kredibel* (dipercaya).

## **F. Tahap-Tahap Penelitian**

Penelitian ini meliputi empat tahap, yaitu :

1. Tahap sebelum lapangan, menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi fokus penelitian pada pembimbing dan menghubungi calon-calon responden.
2. Tahap pekerjaan lapangan, meliputi kegiatan pengumpulan data atau informasi terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data.

3. Tahap analisa data, meliputi analisis, penafsiran, pengecekan keabsahan data, dan memberi makna.
4. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, dan perbaikan hasil penelitian.