

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang penulis gunakan merupakan cara ilmiah (rasional, empiris dan sistematis) yang digunakan untuk memperoleh data yang valid dengan tujuan untuk menemukan, membuktikan dan mengembangkan suatu pengetahuan tertentu yang nantinya digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang lembaga pendidikan.<sup>1</sup>

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena peneliti bermaksud untuk mengetahui dan memahami peristiwa yang terdapat dalam objek penelitian secara mendalam. Sebagaimana dijelaskan *Lexy J. Moleong* dalam bukunya menyebutkan bahwa, kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain.<sup>2</sup>

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Yang mana pendekatan ini merupakan serangkaian proses pengumpulan data, menginterpretasikan data, serta menarik kesimpulan yang berhubungan dengan data tersebut. Hal ini dikarenakan peneliti akan mendeskripsikan atau menyajikan gambaran tentang

---

<sup>1</sup> Desi Maisarah, 2021. "*Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Peningkatan Citra Madrasah Di MIN 7 Kota Banda Aceh*". Skripsi. Darussalam Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-Raniri. 29-33

<sup>2</sup> Desi Maisarah, Op.Cit.,34

“Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Pelanggan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri”.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada pengamatan peneliti, kehadiran peneliti merupakan salah satu unsur penting dalam penelitian kualitatif, karena pada dasarnya peneliti sebagai perencana, pelaksana serta pengumpulan data dalam penelitian yang peneliti teliti. Dalam hal demikian kehadiran peneliti sangat dibutuhkan guna untuk menemukan dan mengeksplor data yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diambil melalui observasi dan berperan sebagai alat pengambil data. Kehadiran peneliti berfungsi sebagai pengamat partisipan yaitu kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diteliti atau sebagai objek dalam proses serta kehadiran peneliti dilokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk memahami dan mengetahui secara lebih mendalam tentang Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Cita Positif Pelanggan di SDN Kota Kediri, mengenai bagaimana fungsi-fungsi manajemen pemasaran jasa pendidikan yang diterapkan untuk mendapatkan nilai positif para pelanggan pendidikan. Jadi kehadiran peneliti di lembaga pendidikan SDN Pakunden 3 Kota Kediri untuk melakukan pengamatan langsung dari segala aktivitas yang ada di lapangan penelitian. Peneliti juga merupakan sebagai pengamat yang terlibat secara langsung dengan subjek penelitian. Kehadiran peneliti dibutuhkan selama data-data yang dibutuhkan benar-bener sudah terpenuhi.

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di salah satu sekolah negeri yaitu SDN Pakunden 3 Kota Kediri berdiri pada tahun 1981 yang berlokasi di Jl. Kenari No. 147. Bence Kota Kediri . Peneliti memilih serta melakukan penelitian di SDN Pakunden 3 Kota Kediri karena terdapat beberapa keunikan serta kekhasan yang terdapat pada sekolah tersebut yaitu. SDN Pakunden 3 Kota Kediri merupakan sekolah negeri yang juga terdapat program keagamaan seperti amaliyah pondok ramadhan, pesantren kilat dan pembelajaran keagamaan lainnya seperti pembelajaran solat, serta membiasakan solat duha pada waktu jam istirahat.

Visi SDN Pakunden 3 Kota Kediri adalah :

“CERDAS, TERAMPIL, DAN BERPRESTASI, MENGEMBANGKAN NILAI BUDAYA YANG BERLANDASKAN IMTAQ, IPTEK, DAN DISIPLIN”

Misi SDN Pakunden 3 Kota Kediri adalah :

1. Meningkatkan fungsi manajemen dengan meningkatkan seluruh warga sekolah dan komite sekolah.
2. Menumbuhkan semangat belajar secara intensif kepada seluruh warga sekolah.

Serta Tujuan SDN Pakunden 3 Kota Kediri

1. Dapat mengamalkan ajaran agama hasil proses pembelajaran dan kegiatan pengembangan diri.
2. Meraih prestasi akademik dan non akademik
3. Dapat mencerdaskan peserta didik dan guru sehingga menjadi sekolah yang diminati masyarakat
4. Menguasai dasar-dasar ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni sebagai bekal untuk melanjutkan ke sekolah yang lebih tinggi

#### **D. Data dan Sumber Data**

Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber pada :

##### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data pokok penelitian yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian yakni responden. Sumber data primer ini diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Karena dengan wawancara langsung akan memudahkan peneliti untuk memperoleh informasi serta data-data dari objek yang bersangkutan.

##### **2. Data Skunder**

Sumber data skunder yang peneliti ambil adalah mengambil secara langsung atau tidak langsung dari pendapat para ahli yang terdapat pada buku-buku dan karya ilmiah, yang berkaitan dengan masalah penelitian, semua rujukan dicantumkan pada catatan kaki.

Sumber data penelitian adalah subyek dimana data dapat diperoleh. Karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang menjawab dan merespon pertanyaan baik secara tertulis atau tidak tertulis.<sup>3</sup>

Adapun data yang diperoleh dari hasil tanya jawab antara peneliti dan narasumber yakni dengan kepala sekolah, waka humas, waka kesiswaan dan komite sekolah.

---

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktek*", Jakarta : Rineka Cipta, 2006,.129

## E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut *Sugiyono* yang dimaksud dengan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan pendapat *Sugiyono* tersebut, maka dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode sebagai berikut.<sup>4</sup>

### 1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan yang diambil dari fakta mengenai kenyataan yang diperoleh melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung dilapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mengadakan pengamatan langsung kelapangan untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan manajemen pemasaran jasa pendidikan dalam meningkatkan citra positif pelanggan.<sup>5</sup>

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana pada hal ini terdapat dua orang yang saling berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan guna untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin kepada subjek penelitian.

Dalam hal ini alasan peneliti menggunakan teknik wawancara adalah untuk dapat menggali pengetahuan yang belum peneliti ketahui dan alami sebelumnya. Teknik wawancara ini berfungsi untuk menemukan dan menggali data yang lebih mendalam terkait permasalahan yang akan diteliti.

---

<sup>4</sup> Sugiono, "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*" (Bandung: Alfabeta, 2015), 309

<sup>5</sup> Atika Kheirini Selsy., Op.Cit.,39-40

Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang sebenar-benarnya terkait dengan manajemen pemasaran jasa pendidikan dalam meningkatkan citra positif pelanggan.

Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu wawancara secara langsung terhadap objek yang bersangkutan yakni terhadap kepala sekolah, komite sekolah, waka kesiswaan dan humas. Wawancara ini menggunakan sistem terbuka untuk mendapatkan informasi yang jelas dan data yang akurat. Dalam wawancara ini peneliti menggunakan pedoman wawancara, alat rekaman dan alat lain yang sekiranya akan dapat berfungsi pada saat wawancara.

Langkah-langkah wawancara peneliti menggunakan tujuh langkah yaitu sebagai berikut.

1. Menetapkan terhadap siapa wawancara yang akan peneliti lakukan
2. Menyiapkan pokok-pokok masalah sebagai bahan pembicaraan setelah wawancara dimulai
3. Melaksanakan wawancara
4. Menuliskan hasil wawancara
5. Mengidentifikasi tindak lanjut dari hasil wawancara yang telah peneliti peroleh

Wawancara ini peneliti lakukan secara langsung menemui Kepala Sekolah sebagai informan kunci utama, dan selanjutnya peneliti menemui komite sekolah, waka humas dan kesiswaan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informan tentang Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Positif Pelanggan.

### 3. Dokumentasi

Menurut *Bugin*, dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial guna menelusuri data historis. Bahkan menurut *Guba* dan *Lincoln*, tingkat kredibilitas suatu penelitian kuantitatif juga bergantung pada penggunaan dan pemanfaatan dokumen yang ada.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tentang latar belakang objek penelitian yang ada di lapangan.

#### **F. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar dalam mengerjakan penelitiannya lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga data yang didapat lebih mudah diolah.<sup>7</sup>

Teknik wawancara merupakan pedoman peneliti dalam mewawancarai suatu penelitian secara langsung. Adapun informan dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, komite, waka humas, kesiswaan, murid, wali murid dan masyarakat.

Sedangkan format dokumen adalah mengumpulkan data dengan melalui wawancara, alat rekaman dan alat lain yang dapat membantu pada saat wawancara berlangsung.

---

<sup>6</sup> Imam Gunawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* : Teori dan Praktik (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), 178.

<sup>7</sup> Mohammad Miftah, "Model dan Format Instrumen Preview Program Multimedia Pembelajaran Interaktif", *Jurnal Teknodik*, Vol. 16, No. 1, Maret 2012: 107-118.

## G. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari data menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sistematis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri penulis maupun orang lain. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, dengan beberapa aktifitas dalam menganalisis data, yaitu.<sup>8</sup>

1. Reduksi Data, merupakan penyederhanaan data-data yang sudah tergabung dan di fokuskan pada tema yang sama, pada kegiatan ini dibuat juga rangkuman dari data yang saling berhubungan dan mendukung. Peneliti berusaha untuk memilih serta menyusun kata-kata yang memiliki makna sesuai dengan substansi pembahasan secara sistematis agar pembaca dapat memahaminya. Dengan demikian reduksi data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
2. Penyajian Data, merupakan penyusunan formasi yang kompleks kedalam bentuk yang terstruktur, sehingga dapat memudahkan dalam membaca dan memahami maknanya.<sup>9</sup>
3. Penarikan Kesimpulan, penarikan kesimpulan dan praifikasi merupakan langkah selanjutnya setelah penyajian data. Hal ini dilakukannya dengan mencermati dan menggunakan pola pikir yang dikembangkan. Dalam

---

<sup>8</sup> Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Yogyakarta : Rineka Cipta 2002), 274.

<sup>9</sup> Emzir, "*Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*", (JAKARTA: Rajawali Pres, 2012), 85.



penarikan kesimpulan bukan merupakan simpulan dari hasil penelitian, akan tetapi penarikan kesimpulan merupakan inti dari hasil penelitian yang dapat menjawab pertanyaan peneliti dan tujuan peneliti berdasarkan data-data yang tersedia.

## H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan dilakukan pengecekan ulang data yang sudah terkumpul agar dapat diuji keabsahan dan dapat dipertanggung jawabkan. Teknik dalam pengecekan data ini peneliti menggunakan dua teknik, yaitu.

a. Triangulasi berarti pengecekan data data dari berbagai sumber dengan melalui berbagai cara dan waktu. Yang meliputi teknik triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

1) Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber.<sup>10</sup>

2) Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Triangulasi waktu dilakukan untuk menguji kredibilitas data, dilakukan pengecekan dengan wawancara, dokumentasi dan obeservasi dalam waktu dan situasi yang berbeda.<sup>11</sup>

b. *Member Check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data (Kepala Sekolah, Komite Sekolah, Kesiswaan, dan

---

<sup>10</sup> Lexi J. Moeloeng, "Metode Penelitian Kualitatif", (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2006), 329.

<sup>11</sup> Sugiono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.",(Bandung: Alfabeta, 2015)., 373-374

Waka Humas). Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

## **I. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam tahap-tahap penelitian ini terdapat beberapa tahapan penelitian yang digunakan, sesuai pendapat *Moleong J*, yaitu sebagai berikut.

### **a. Tahap Pra Lapangan**

Yaitu orientasi yang meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma serta teori juga disiplin ilmu, penjajakan serta konteks penelitian mencakup observasi awal ke lapangan. Dalam hal ini yang menjadi konteks penelitian SDN Pakunden 3 Kota Kediri, penyusunan usulan penelitian juga seminar proposal penelitian kemudian dilanjutkan serta mengurus perizinan penelitian kepada subyek penelitian.

### **b. Tahap Kegiatan Lapangan**

Tahap ini meliputi pengumpulan data-data yang terkait serta fokus penelitian yaitu tentang strategi manajemen pemasaran jasa pendidikan di SDN Pakunden 3 Kota Kediri. Strategi manajemen pemasaran jasa pendidikan ini nantinya dilakukan serta maksud agar memberikan gambaran secara jelas tentang analisis, implementasi juga strategi di lembaga tersebut.

### **c. Tahap Analisis Data**

Tahap ini meliputi kegiatan mengolah juga mengorganisir data yang diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam juga dokumentasi, setelah itu dilakukan penafsiran data sesuai serta konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan

data serta cara mengecek sumber data juga metode yang digunakan akan memperoleh data agar menjadi data yang valid, akuntabel juga sebagai dasar juga bahan akan pemberian makna maupun penafsiran data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sejugag diteliti.

d. Tahap Penulisan Laporan

Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu nantinya peneliti akan melakukan konsultasi hasil penelitian yang ada kepada dosen pembimbing serta maksud akan mendapatkan masukan sebagai bentuk perbaikan tulisan agar dapat menyempurnakan hasil penelitian.