

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian yang dituju adalah penelitian kualitatif deskriptif, yakni berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati.¹

Adapun ciri-ciri pendekatan kualitatif menurut Lexy J. Moleong adalah:

1. Bersifat alamiah dalam melakukan penelitian berdasarkan pada sifat alamiah atau sesuai dengan konteks.
2. Manusia sebagai alat. Dalam penelitian kualitatif bantuan orang lain merupakan salah satu sarana pengumpulan data yang utama.
3. Lebih mementingkan proses daripada hasil. Hal ini disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.
4. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Ini disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif.²

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu suatu pengujian secara rinci terhadap suatu latar atau satu orang objek,

¹ Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. (Malang: Kalimasada Press, 1996), 13.

² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), 4.

satu keadaan, tempat penyimpanan dokumen atau peristiwa. Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan untuk meneliti tentang peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.

B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian

Sesuai dengan pendekatan penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Karena peneliti sendiri maupun orang lain merupakan alat pengumpulan data utama.³ Kehadiran seorang peneliti merupakan kunci, serta lebih mementingkan proses karena peneliti berperan aktif dan secara langsung mengamati dan mewawancarai subyek dan objek penelitian.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan penelitian dilakukan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri. Lokasi lembaga ini terletak di Jl. Ahmad Yani No.3 yaitu terletak di Desa Ngrancangan Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri. Letak lokasi lembaga ini mudah dijangkau sarana transportasi umum, selain itu lokasinya dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.

C. Sumber Data

Sesuai dengan jenis penelitian ini, maka sumber data yang terpenting dan utama adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan data yang lain seperti dokumentasi, foto dan lain-lain adalah sebagai data tambahan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Lofland seperti yang dikutip

³ Ibid.,9

oleh Lexy J. Moleong, bahwa “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata dan tindakan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.⁴ Sumber data utama ini diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara, sedangkan sumber tambahan diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti buku-buku, arsip, dokumen resmi dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya (sumber asli). Data dapat diperoleh melalui objek langsung atau disebut juga informan yaitu melalui wawancara. Selanjutnya dalam usaha pengumpulan data primer ini, yang dijadikan informan adalah :

- a. Manajer JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.
- b. Karyawan bagian pelayanan.
- c. Konsumen JNE AGEN Gurah.

Peneliti dapat memperoleh data informan mengenai peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri melalui data primer yang telah didapatkan.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah

⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 1998), 175

dalam bentuk publikasi. Data ini umumnya berupa bukti, catatan atau laporan terkait dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku-buku dan referensi lain yang membahas tentang penelitian sejenis.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subjek dan variable penelitian tergantung pada strategi dan alat pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam menentukan hasil penelitian. Data penelitian dilakukan menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu :

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *interview* adalah suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran serta perasaan yang tepat atau proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan.⁵

Metode wawancara ini merupakan metode efektif untuk pengumpulan sebuah data yang di dapat dari narasumber tentang peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri. Metode ini memudahkan penulis untuk mendapatkan data berupa Sejarah JNE AGEN Gurah, Visi dan Misi JNE AGEN Gurah, Struktur Organisasi JNE AGEN Gurah, Jenis

⁵ Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), 83

Layanan JNE AGEN Gurah dengan tepat karena penulis melakukan percakapan langsung kepada pihak yang bersangkutan, yaitu dengan manajer, karyawan dan konsumen yang memiliki loyalitas kepada JNE AGEN Gurah. Maka metode ini penulis melakukan wawancara secara jelas yang tersusun sebelumnya untuk melengkapi dari hasil pengumpulan data observasi dan dokumentasi.

2. Metode Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap suatu gejala yang diselidiki. Observasi ilmiah dilakukan pada kondisi yang sudah didefinisikan secara tepat, dengan cara yang sistematis dan objektif, serta pelaksanaan pencatatannya dilakukan dengan hati-hati. Jadi, observasi yang dimasukkan pada metodologi penelitian adalah pengamatan atas suatu variable yang dilakukan secara sistematis dan objektif dalam kondisi yang didefinisikan secara tepat.⁶

Metode ini menggunakan pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada sumber-sumber terkait. Teknik Observasi sangat bermanfaat bagi peneliti apabila informasi yang diperoleh kurang meyakinkan maka peneliti dapat melakukan pengamatan sendiri secara langsung untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai kegiatan pelayanan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri. Data didapatkan

⁶ Lerbin R. Aritonang, *Riset Pemasaran : Teori dan Praktik* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007), 147

dari mengamati cara kerja karyawan JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri dan membuat dari pengamatan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani. Sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman.⁷

Metode ini penulis gunakan untuk menggali catatan-catatan tertulis atau dokumen JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri. Yaitu untuk memperoleh data mengenai jumlah karyawan, jumlah pelanggan dan sebagainya, letak geografis JNE AGEN Gurah sebagai penunjang data dalam penelitian ini.

E. Analisis Data

Analisis data disini merupakan upaya mencari data dan menata catatan hasil observasi dan wawancara serta data lainnya, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan mencari makna.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2007), 83

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan aktual.

Analisis dilakukan dengan tiga cara:

1. Reduksi data atau penyederhanaannya (*data reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dapat dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem perkodean, menelusuri tema, membuat gugus-gugus dan menuliskan memo.

2. Paparan atau sajian data (*data display*)

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana dan selektif serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola-pola yang bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁸

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penyimpulan makna-makna yang muncul dari data yang harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya.⁹ Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data

⁸ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Rake Sarikin, 1996), 104.

⁹ Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohandii Rohidi. (Jakarta: UI Press, 1992), 16-19.

secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan bisa dibuat longgar dan terbuka kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar pada pokok temuan. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data tergantung pada kesimpulan-kesimpulan catatan lapangan, pengkodean, penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang dilakukan.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kredibilitas data dimasukkan untuk membuktikan bahwa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam latar penelitian. Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan peneliti

Sebagaimana sudah dikemukakan peneliti, dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan

memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.¹⁰

Dalam penelitian ini berupaya semaksimal mungkin untuk menemukan ciri-ciri dan unsur yang relevan dengan persoalan yang sedang dicari dengan cara observasi di lapangan. Dalam perpanjangan keikutsertaan ini penelitian melakukan peneliti terhadap objek penelitian yang terkait dengan kurun waktu tiga bulan dan melakukan perpanjangan keikutsertaan selama satu bulan. Jadi peneliti melakukan penelitian selama empat bulan dimulai dari penyusunan proposal sampai tersampainya skripsi.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci dilakukan dengan pengoptimalan peneliti terhadap objek data dan peristiwa-peristiwa di lapangan.¹¹

Dalam ketekunan pengamatan ini peneliti melakukan penelitian secara rinci dan turun terhadap objek penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hasil yang ada dilapangan yang berkaitan dengan peranan kualitas pelayanan dalam

¹⁰ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 175-176.

¹¹ *Ibid.*, 177.

meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.¹² Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain, oleh sebab itu peneliti dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi dengan sumber.

Maksud dari triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda.

Melalui teknik triangulasi ini digunakan untuk memeriksa atau mengecek keabsahan data yang didapatkan baik melalui wawancara atau pengamatan langsung dengan kenyataan yang ada pada lembaga tersebut. Hal ini dimasukkan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan sudah benar dan sesuai dengan kenyataan yang ada di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.

¹² Ibid., 178

G. Tahap-tahap Penelitian

Menurut Bogdan menyajikan tiga tahapan dalam tahap-tahap penelitian, yaitu: 1) tahap pra lapangan, 2) kegiatan lapangan, 3) analisis intensif, kemudian oleh Lexy J. Moleong ditambahkan empat tahapan penulisan lapangan.¹³ Dalam peneliti mengikuti tahapan-tahapan tersebut:

1. Tahap pra lapangan, meliputi penyusunan rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian dan mengurus perizinan.
2. Tahap kegiatan lapangan, memahami latar penelitian, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data.
3. Tahap analisis data, meliputi menelaah seluruh data lapangan, reduksi data menyusun dalam satuan, satuan kategorisasi dan pemeriksaan keabsahan data.
4. Tahap penulisan laporan, meliputi penyusunan hasil penelitian dan hasil konsultasi penelitian.

¹³ Ibid., 85