

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “**Peran Strategi *Word Of Mouth* dalam Meningkatkan Penjualan Perspektif Marketing Syariah (Studi Kasus UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri)**”, maka penelitian ini termasuk penelitian dengan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif dapat digunakan apabila ingin melihat dan mempresentasikan suatu kondisi maupun objek dan konteksnya: menemukan makna (*meaning*) atau pemahaman yang mendalam dari sebuah masalah yang dihadapi, yang tampak dalam bentuk data kualitatif, baik berupa gambar, kata, maupun kejadian dalam *natural setting*.<sup>1</sup> Disebut *natural setting* karena penelitian tersebut dilakukan pada kondisi yang alamiah.<sup>2</sup> Metode pendekatan kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

Dalam literatur metodologi penelitian, istilah kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> A. Muri Yusuf, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2017), 43

<sup>2</sup> Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 57

<sup>3</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 21

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu pengujian secara rinci terhadap suatu alat atau satu orang subjek, satu keadaan, tempat penyimpanan dokumen atau peristiwa. Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan untuk meneliti peran strategi *word of mouth* dalam meningkatkan penjualan perspektif marketing syariah di UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* Jalan Sunan Ampel Gang II Nomor 8 Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kota Kota Kediri. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena ditengah gempuran teknologi yang semakin maju, UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* tetap memilih menerapkan strategi pemasaran *word of mouth* daripada harus mengikuti *trend* sosial media yang berkembang saat ini. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*.

## **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari subjek dimana data tersebut diperoleh. Dua jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu atau individu secara langsung dari obyeknya.<sup>4</sup> Data primer dalam

---

<sup>4</sup> Zuraidah, M.Si, *Statistika Deskriptif*, (Kediri : STAIN Kediri Press, 2011), 32

penelitian ini diperoleh dari konsumen personal UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* yang menggunakan jasa ini akibat WOM.

- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain atau data yang dikumpulkan oleh suatu badan mengenai kegiatannya sendiri, tetapi data itu diterbitkan oleh badan lain, sedang yang memerlukan data itu adalah badan yang lain lagi.<sup>5</sup> Data sekunder diperoleh dari referensi buku, jurnal dan lain sebagainya.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai suatu penelitian.<sup>6</sup> Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, adalah suatu metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi secara langsung yang diperoleh melalui percakapan atau tanya jawab.<sup>7</sup> Metode yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur, yakni pedoman wawancara yang telah dirumuskan dengan cermat terlebih dahulu sehingga proses wawancara menjadi lancar dan santai.<sup>8</sup> Adapun informan pada penelitian ini adalah Direktur Utama dan beberapa staff UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*, dan beberapa konsumen UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production* yang turut serta dalam terlaksananya *word of mouth*.

---

<sup>5</sup> Ibid, 33

<sup>6</sup>W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo, 2002), 110

<sup>7</sup>Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ( Bandung : Alfabeta, 2011), 130

<sup>8</sup> Khusnul Chotimah, "Penumbuhan Jiwa Entrepreneurship Anak Yatim di Panti Asuhan KH Mas Mansyur" (Skripsi SE, STAIN, Kediri, 2016), 32

- b. Observasi, adalah pengumpulan data eksploratif dengan mengamati dan mencermati dengan teliti, serta merekam sasaran perilaku yang dituju secara sistematis.<sup>9</sup> Data yang diambil dengan teknik observasi adalah mengenai peran *word of mouth* dalam meningkatkan penjualan perspektif marketing syariah.
- c. Dokumentasi, adalah pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Salah satu bahan dokumentasi adalah foto, dokumen dan data-data kepustakaan. Data dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>10</sup>

#### **E. Analisis Data**

Analisis data adalah proses menemukan dan menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga lebih mudah dipahami dan hasil temuan dapat dibagikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, memecahnya menjadi unit-unit, melakukan sintesis, menyusunnya menjadi pola-pola, memilih apa yang penting untuk dipelajari, dan mencapai kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain.<sup>11</sup> Aktivitas dalam analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data, merupakan analisis data yang digunakan ketika data yang diambil dari lapangan cukup besar, kompleks dan rumit maka peneliti harus merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang

---

<sup>9</sup> Heris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 131

<sup>10</sup>Fenti Himawati, *Metode Penelitian*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), 119

<sup>11</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 401

penting, kemudian mencari tema dan polanya. Data-data yang direduksi meliputi: data laporan penjualan UD Santoso *Wedding Decoration and Event Production*, dan data hasil wawancara dengan beberapa informan pada penelitian ini.

- b. Kajian data, merupakan proses mengubah informasi yang kompleks ke dalam bentuk sistematis, yang membuatnya menjadi lebih sederhana, selektif, dan dapat dipahami maknanya. Data-data yang disajikan dalam penelitian ini adalah paparan hasil wawancara yang telah dikaji dengan lebih sederhana dan mudah dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, menjadi langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisa secara terus-menerus baik selama pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Sedangkan verifikasi merupakan pertimbangan ganda. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang disajikan benar dan bukan hanya seperti yang diinginkan peneliti.

#### **F. Pengecekan Keabsahan Data**

Sebelum menguraikan setiap teknik pemeriksaan, terlebih dahulu akan dikemukakan ikhtisarnya. Ikhtisar itu terdiri dari kriteria yang divalidasi dengan satu atau beberapa teknik pemeriksaan tertentu, yakni:

##### **1. Perpanjangan Keikutsertaan**

Dengan meningkatkan perpanjangan keikutsertaan peneliti, maka akan memungkinkan terjadinya peningkatan derajat kepercayaan terhadap data yang dikumpulkan. Arti perpanjangan keikutsertaan peneliti juga

berhubungan dengan situasi, juga guna memastikan apakah konteks itu dipahami dan dihayati.

## 2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan masalah atau isu yang sedang dicari dan kemudian memfokuskannya secara rinci. Artinya, peneliti perlu melakukan pengamatan yang berkesinambungan secara teliti dan rinci terhadap faktor-faktor yang menonjol.

## 3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu selain data tersebut untuk keperluan validasi atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

## 4. Kecukupan Referensial

Bahan-bahan yang tercatat atau terekam dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk pengujian selama diadakannya analisis dan penafsiran data.

## 5. Pengecekan Anggota

Pengecekan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analitis, penafsiran, dan kesimpulan. Pengecekan anggota dapat dilakukan secara formal maupun nonformal.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 175-184.