

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian ini sebagai penelitian lapangan dengan data yang diperoleh dari berbagai sumber, serta penggunaan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.⁴⁸ Penelitian ini juga secara langsung terjun ke tempat penelitian, dengan subjek penelitian.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti hadir di lapangan untuk mendapatkan data serta informasi yang valid guna mendapatkan hasil yang maksimal. Berkenaan dengan hal tersebut, dalam pengumpulan data peneliti melakukan wawancara secara mendalam, observasi partisipatif, dan menjalin hubungan yang baik dengan informan agar memperoleh sumber data yang betul-betul valid.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Mojokerto Cabang Ngoro yang beralamatkan di Jl. Supriadi No. 43, Pandean, Ngoro, Kec. Ngoro, Kab. Jombang, Jawa Timur (61473).

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 333.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data sebagai bagian yang sangat penting pada sebuah penelitian. Apabila peneliti mengalami kesalahan dalam menganalisis data, maka data yang diperoleh akan meleset dari yang diharapkan. Dalam penelitian kualitatif data yang di dapat serta dikumpulkan oleh peneliti terdiri atas data primer serta data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada.⁴⁹ Kemudian data sekunder merupakan struktur data historis tentang sebuah variabel yang telah dikumpulkan oleh orang lain.⁵⁰

a. Data primer pada penelitian ini didapatkan peneliti dari hasil wawancara dengan narasumber antara lain:

- 1) *Customer Service* BPRS Mojokerto Cabang Ngoro
- 2) Nasabah BPRS Mojokerto Cabang Ngoro
- 3) Kepala Cabang BPRS Mojokerto Cabang Ngoro

b. Data sekunder berupa data pendukung yang diperoleh dari beberapa sumber antara lain:

- 1) Buku terkait strategi pemasaran syariah, kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan, dan pelayanan dalam Islam.

⁴⁹ Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2005), 168.

⁵⁰ *Ibid.*, 169.

- 2) Artikel dalam bentuk jurnal dari penelitian lain untuk mendukung teori-teori, serta penelitian skripsi terdahulu untuk menunjukkan kebaruan penelitian penulis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Observasi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang menggunakan pancaindra mata dan di bantu dengan pancaindra lainnya dalam melakukan pengamatan.⁵¹ Adapun dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengamatan langsung di BPRS Cabang Ngoro Mojokerto.

2. Teknik Wawancara (*interview*)

Interview atau wawancara merupakan kegiatan percakapan yang dilakukan oleh peneliti dan informan. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yang meliputi pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Adapun informan yang akan di wawancara oleh peneliti yaitu *customer service* dan nasabah sebagai informan pendukung.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi sebagai pelengkap atas teknik pengumpulan data melalui metode observasi dan wawancara dalam

⁵¹ Umrati Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan* (Sulawesi Selatan : Sekolah Tinggi Theologia jaffray, 2020), 73.

penelitian kualitatif. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan ataupun gambar seperti foto yang diperoleh peneliti saat proses observasi maupun wawancara dengan partisipan dan tujuannya untuk mendukung data penelitian yang kredibel.⁵²

F. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam pengecekan keabsahan data, data hasil penelitian dilakukan uji kredibilitas untuk menguji apakah hal tersebut sudah menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi.⁵³ Teknik pengujian ini sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Untuk menilai apakah kategori yang sudah dirumuskan sesuai dengan para perspektif partisipan, peneliti kembali ke lapangan untuk mengecek kembali valid tidaknya data yang diperoleh perpanjangan pengamatan ini dilakukan setelah melakukan analisis data dan melakukan perumusan sejumlah kategori yang ditentukan oleh peneliti.

2. Peningkatan ketekunan

Pada tahap ini diperlukan sikap yang gigih dalam mendapatkan data yang telah diperoleh untuk memperdalam suatu hal yang belum ada. Dengan adanya ketekunan dan kegigihan tersebut, peneliti akan menjalankan penelitian dengan lebih teliti dan berkelanjutan.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 225-240.

⁵³ Helaluddin, & Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 134-133.

3. Triangulasi

Metode triangulasi dilakukan untuk mengecek data dari berbagai sumber melalui berbagai cara dan waktu. Triangulasi ini dilakukan dengan tiga strategi meliputi triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi waktu. Penelitian ini melakukan keabsahan data melalui Kepala Cabang BPRS Mojokerto cabang Ngoro. Hal ini dilakukan untuk memastikan data dan informasi yang di sampaikan beberapa karyawan yang diwawancarai telah sesuai.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Milles dan Huberman, teknik analisis data meliputi tiga hal yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁵⁴ Penerapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Tahap reduksi pada penelitian ini berfokus terkait peran strategi kualitas pelayanan dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah ditinjau dari pelayanan Islam pada BPRS Mojokerto cabang Ngoro.

2. Penyajian Data

Tahap penyajian data sesuai dengan jenis data yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi BPRS Mojokerto cabang Ngoro.

3. Penarikan Kesimpulan

⁵⁴ Andi Wiranata, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2016), 73.

Tahap terakhir ini akan dilakukan secara terus menerus oleh peneliti. Kegiatan ini sebagai proses dalam pemeriksaan serta menguji keabsahan data yang telah didapatkan sehingga kesimpulan akhir yang ada mampu menjawab segala rumusan masalah sesuai fokus penelitian di BPRS Mojokerto cabang Ngoro.