

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif karena data yang digunakan bukan berupa angka melainkan berupa kalimat atau kata-kata serta gambar. Menurut Sugiyono penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada dari beberapa fenomena sosial. Dengan demikian, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti objek ilmiah yang dimana peneliti sebagai instrumen kunci pertama dari penelitian ini.⁵⁹

Penelitian deskriptif dirancang untuk memperoleh informasi mengenai gejala fenomena sosial pada saat penelitian ini dilakukan. Menurut Arif Furchan tujuan penelitian deskriptif ialah menggambarkan variabel atau kondisi yang ada di lapangan.⁶⁰

Dari pengertian diatas, penelitian deskriptif merupakan suatu prosedur untuk menghasilkan data yang berifat deskriptif dalam bentuk kata tertulis atau lisan untuk memecahkan permasalahan yang sedang di hadapi pada saat sekarang. Untuk mendeskripsikan permasalahan yang terjadi peneliti akan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang akan bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen bauran pemasaran jasa di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pendidikan.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hlm.3.

⁶⁰ Arif Furchan, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hlm.447.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai peran atau orang penting dalam pengumpulan data yang utama terhadap objek yang akan diteliti. Peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Lexy J. Moleong, dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, dan menjadi pelapor hasil penelitian.⁶¹

Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat peneliti akan terjun langsung ke lapangan yakni di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo untuk mengetahui bagaimana proses manajemen bauran pemasaran dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pendidikan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses pelaksanaan bauran pemasaran jasa dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, hal ini dibutuhkan dengan adanya konsep-konsep bauran pemasaran yang di implementasikan supaya dapat mengetahui loyalitas pelanggan terhadap sekolah SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang dilakukan untuk memperoleh kejelasan terkait masalah penelitian yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di SMA Wachid Hasyim 2 Taman yang berada di Jln Raya Ngelom 86 Taman Sidoarjo.

Sekolah SMA Wachid Hasyim 2 Taman merupakan salah satu sekolah swasta di kalangan menengah keatas yang berada di Sidoarjo, dimana sekolah ini terus

⁶¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), Hlm.168.

melakukan pengembangan dan pembangunan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah, selain itu, sekolah ini juga menyajikan berbagai macam kegiatan ekstrakurikuler guna untuk menunjang perkembangan minat bakat peserta didik, selain itu, mempunyai fasilitas yang banyak sehingga sekolah ini terkenal sebagai sekolah yang memiliki hubungan komunikasi yang baik terhadap masyarakat sekitar. Oleh karena itu, masyarakat merasa puas dengan adanya fasilitas dan ekstrakurikuler yang tersedia di sekolah, sehingga masyarakat timbul rasa kepercayaan tersendiri terhadap jasa pendidikan.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat diperolehnya data yang dibutuhkan. Sumber data dalam sebuah penelitian adalah subyek yang berasal dari suatu data yang diperoleh.⁶² Berdasarkan penelitian kualitatif data yang diperoleh berbentuk dokumen, catatan, kata-kata, dan gambar. Dalam penelitian kualitatif terdapat dua sumber data yakni: sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya tanpa perantara orang lain. Data primer juga dengan data asli. Data primer dapat diamati sumbernya secara langsung dan dicatat secara langsung dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak yang terkait atau informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti.⁶³

⁶² Soeharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), Hlm. 172

⁶³ Sandu Siyatno, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Penelitian, 2015) Hlm. 67.

Dalam hal ini, sumber data primer utama untuk memperoleh tentang manajemen bauran pemasaran jasa dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo melalui wawancara kepada informan sebagai berikut:

- a. Kepala sekolah SMA Wachid Hasyim 2 Taman (Ibu Dra. Hj. Nur Djannah)
- b. Waka Kesiswaan (Bapak M. Hajir, M.Pd)
- c. Waka Humas (Ibu Ummi Nahdliyah, M.Pd)
- d. Guru (Ibu Ami dan Bapak Burhan)
- e. Peserta Didik kelas X dan XI
- f. Wali murid.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan pelengkap dari data primer yang tidak berkaitan langsung dengan narasumber. Data sekunder meliputi literatur-literatur yang ada, dan dokumen yang penting untuk mendukung penelitian. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.⁶⁴

Dalam sumber data sekunder data penelitian ini meliputi buku, jurnal, dan dokumentasi pada saat pelaksanaan wawancara.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁶⁵ Teknik pengumpulan data merupakan tahap penting karena sebelum melanjutkan pada tahap berikutnya peneliti harus menetapkan teknik pengumpulan

⁶⁴ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2005), Hlm. 100.

⁶⁵ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), Hlm.139

data supaya penelitian kedepannya memiliki pedoman dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Juga bisa diartikan observasi adalah memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera yaitu melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap.⁶⁶ Dalam hal ini, peneliti akan melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang akurat mengenai manajemen bauran pemasaran jasa serta loyalitas yang dirasa oleh pelanggan pendidikan di sekolah.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara ini berpedoman kepada instrumen pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis/peneliti.⁶⁷ Instrumen yang digunakan untuk melakukan wawancara adalah dengan menggunakan beberapa pedoman wawancara yang berisi mengenai uraian penelitian yang dituangkan dalam bentuk daftar dari beberapa pertanyaan agar proses wawancara berjalan dengan baik. Supaya peneliti mendapat informasi yang dibutuhkan mengenai bauran

⁶⁶ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), Hlm. 123

⁶⁷ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), Hlm. 135.

pemasaran jasa dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi melalui dokumen atau foto.⁶⁸

Peneliti akan mengumpulkan data dokumentasi ini yang berhubungan dengan pelaksanaan bauran pemasaran jasa di sekolah. Selain itu dalam penelitian ini juga dibutuhkan arsip-arsip mengenai gambaran profil dan keunggulan yang dimiliki oleh sekolah.

F. Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk mengumpulkan data, mengorganisir data, memilah data-data menjadi satuan yang padu yang dapat dikelola keutuhan datanya, mensistesisikan data, mencari dan menemukan suatu pola, menemukan hal-hal yang penting dan yang dapat dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Maka untuk memudahkan peneliti melakukan analisis data, peneliti akan melakukan Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan sebagai berikut⁶⁹:

1. Tahap Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data

⁶⁸ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), Hlm. 149.

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Hlm.246.

selanjutnya. Mengumpulkan dan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, misalnya hasil dari wawancara, dokumen terkait foto dan sebagainya.⁷⁰ Data kemudian dianalisis dan dilakukan penyusunan secara sistematis untuk memudahkan pemahaman. Sehingga memberikan gambaran yang jelas terkait hasil penelitian.

2. Tahap Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, flowchart, pictogram, dan sejenisnya. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam kategori, flowchart, membentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga semakin mudah dipahami.⁷¹ Pada penelitian ini penyajian data berbentuk teks naratif. Melalui penyajian data ini akan memudahkan peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahapan terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan

⁷⁰ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), Hlm. 190.

⁷¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2010) Hlm. 95

masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁷²

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk pengecekan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangualisasi. Tringualisasi adalah teknik pengecekan keabsahan data yang dilandaskan pada sesuatu yang berada di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah didapatkan.⁷³

Dalam penelitian kualitatif harus dibuktikan kebenaran yang sifatnya netral. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek kesamaan keterangan dalam topic yang sama dalam waktu yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan pengecekan ulang terhadap berbagai temuan yang telah terkumpul, baik dari hasil wawancara dengan narasumber dan hasil observasi. Tahap penelitian yang termasuk dalam triangulasi adalah:

1. Perbandingan data temuan dari hasil observasi dengan data temuan hasil wawancara yang berkaitan dengan manajemen bauran pemasaran dan rasa loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2 Taman.

⁷² Sugiyono, *Metode penelitian kualitatif kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2018) Hlm. 249

⁷³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), Hlm.171.

2. Perbandingan data temuan dari hasil wawancara dengan data yang di dapat serta dokumen yang berkaitan dengan manajemen bauran pemasaran di SMA Wachid Hasyim 2 Taman.
3. Perbandingan data temuan hasil wawancara anatar infoman yang berkaitan dengan manajemen bauran pemasaran dan rasa loyalitas pelanggan pendidikan di SMA Wachid Hasyim 2.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian dalam penelitian ini ada tiga tahapan yaitu Tahap pra-lapangan, tahap pelaksanaan lapangan, dan tahap analisis data.⁷⁴ Tahapan-tahapan tersebut adalah:

1) Tahap pra Lapangan

Tahap pra lapangan merupakan tahap persiapan sebelum terjun ke lokasi penelitian yang meliputi menyusun rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, mengurus perizinan penelitian, menilai lokasi penelitian, memilih dan memanfaatkan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian, dan melakukan persiapan persoalan etika penelitian.

2) Tahap Pelaksanaan Lapangan

Tahap pelaksanaan lapangan dilakukan secara sesungguhnya yang meliputi memahami latar penelitian dan persiapan diri, pengenalan hubungan peneliti di lapangan, serta mengumpulkan data yang sesuai dengan hasil fenomena yang didapat.

⁷⁴ Djunaidi Ghony & Fauzan Almansur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), Hlm.145.

3) Tahap Analisis Data

Tahap selanjutnya adalah menganalisis data dan melakukan penyusunan laporan penelitian. Hasil dari penyusunan laporan yang sudah di konsultasikan kepada pembimbing dan melakukan perbaikan dari hasil konsultasi.