

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian field research, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan di kancah (lapangan) kerja penelitian.¹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung ke lapangan di Pesona Hijab Kudus.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, kualitas, motivasi, tindakan, loyalitas, dan lain sebagainya.²

Penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.³

B. Sumber Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berupa data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁴ Artinya data tersebut diperoleh dari hasil melakukan observasi di lapangan maupun wawancara langsung pada narasumber. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari observasi dengan pelanggan Pesona Hijab Kudus dan juga dari pihak owner dan konsumen Pesona Hijab Kudus.

¹ Supardi, Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis, UII Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 34

² Haris Herdiansyah, Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial, Salemba Humanika, Jakarta, 2010, hlm. 9.

³ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 306.

⁴ Donal R. Cooper, C. William Emory, Metode Penelitian Bisnis, Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 1996, hlm. 256.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif.⁵ Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.⁶ Dalam penelitian ini data sekunder yaitu semua informasi dari studi kepustakaan yang dari beberapa buku yang terkait dan juga dari data dokumentasi tertulis Toko Pesona Hijab Kudus.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan informasi mengenai sesuatu yang diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah Toko Pesona Hijab yang berada di Jln. Sunan Kudus No. 187 Kudus pemilihan lokasi tersebut dikarenakan terdapat beberapa hal yang menjadi masalah mengenai kualitas perilaku pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Toko Pesona Hijab Kudus.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang diteliti, baik dalam situasi buatan yang secara khusus diadakan (laboratorium) maupun dalam situasi alamiah atau sebenarnya (lapangan).⁷

⁵Muhammad Teguh, Metodologi Penelitian Ekonomi, Raja Grafindo Persada, Jakarta 1999, hlm. 121.

⁶Saifuddin Azwar, Metode Penelitian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 91.

⁷Marman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, Panduan Praktis Memahami Penelitian, Pustaka Setia, Bandung, 2011, hlm. 85.

Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti. Memperhatikan dan mengikuti dalam arti mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran perilaku yang dituju. Cartwright & Cartwright mendefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.

Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan (site) yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat tersebut.⁸

2. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau kekayaan pribadi.⁹

Hal ini dimaksudkan agar peneliti lebih leluasa dalam melakukan wawancara pada responden (konsumen) untuk mendapatkan data yang akan diteliti.

⁸Haris Herduansyah, Op. Cit, hlm. 131-132.

⁹Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung, 2004, hlm. 130.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti catatan peristiwa yang sudah berlalu yang bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁰ Dalam hal ini penulis menggunakan data-data dan jurnal serta buku yang berkaitan dengan persepsi pedagang pasar mengenai atribut produk.

E. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji Kredibilitas

Adapun yang penulis gunakan dalam menguji kredibilitas data meliputi:

a. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat di rekam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali, apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Sehingga peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati

b. Mengadakan Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila yang ditemukan disepakati oleh pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin kredibel atau dipercaya.

Dalam pelaksanaan member check pada penelitian ini dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai atau setelah mendapat temuan atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara

¹⁰Ibid., hlm. 329.

individual dengan cara peneliti datang kepada pemberi data atau melalui diskusi kelompok. Peneliti menyampaikan temuan kepada sekelompok pemberi data.

c. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.¹¹

2. Pengertian Transferability

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketetapan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

3. Pengujian Dependability

Dalam penelitian kualitatif, dependability disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mengaplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. Pengujian Confirmability

Pengujian confirmability dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.¹²

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari data dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan atau dihimpun oleh peneliti setelah melakukan proses pengambilan data dari lapangan. Kegiatan analisis data ini dilakukan dengan

¹¹Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Op. Cit, hlm. 366-376.

¹²Ibid, hlm. 369-377.

menelaah data, menata, membagi menjadi satuan-satuan sehingga dapat dikelola yang akhirnya dapat ditemukan makna yang sebenarnya sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan.¹³ Adapun dalam penelitian ini, penulisan akan menggunakan analisis:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.¹⁴

Dalam tahap ini peneliti memilih antara data mana yang paling diperlukan dan data mana yang tidak diperlukan untuk mempermudah pelaksanaan tahap selanjutnya.

2. Data Display

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.¹⁵

Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk rangkaian kata-kata yang berfungsi memberikan penjelasan mengenai masalah kualitas perilaku pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

3. Conclusion Drawing/verification

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan

¹³Muhammad Saekan, Metodologi Penelitian Kualitatif, Nora Art, Kudus, 2010, hlm. 91.

¹⁴Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 92-95.

¹⁵Ibid, hlm. 92-95.

dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Sejak mulanya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang disimpulkannya. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat tentative, kabur, diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih “grounded”. Jadi kesimpulan harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung.¹⁶ Verifikasi dilakukan dengan membandingkan antara temuan peneliti dilapangan dengan tataran teoris yang telah ada.

Ketiga macam kegiatan analisis yang telah dijelaskan diatas saling berhubungan dan berlangsung terus selama penelitian dilakukan. Jadi analisis adalah kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.¹⁷



¹⁶Ibid, hlm. 92-95.

¹⁷S. Nasution, Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif, Tarsito Bandung, 2002, hlm. 130.