

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai kegiatan terencana untuk menangkap praktik penafsiran responden dan informan terhadap dunia.<sup>1</sup> Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus atau lapangan. Tujuan studi kasus atau lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir dan interaksi lingkungannya terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, dan komunitas.<sup>2</sup>

Dilihat dari kedalaman analisisnya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.<sup>3</sup>

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus (lapangan) dengan pendekatan kualitatif dan penyimpulan induktif yang digunakan untuk memahami bagaimana loyalitas pelanggan dan strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus. Dengan memaparkan data dan mengolahnya secara deskriptif tentang fokus penelitian sesuai dengan data-data yang diperoleh. Penelitian deskriptif ini dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang terjadi dan dipaparkan dalam bentuk deskripsi menurut bahasa, cara pandang subjek penelitian. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini dapat memberikan

---

<sup>1</sup> Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm. 1.

<sup>2</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pusataka Pelajar, Yogyakarta, 1998, hlm. 8.

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 6.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 5.

suatu gambaran tentang komponen-komponen yang dapat memberikan kevalidan dari hasil penelitian.

## B. Sumber Data

Data merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan disetiap penelitian. Penelitian adalah proses pencarian kebenaran ilmiah dan data adalah sumber kebenaran ilmiah (empiris dan dapat diverifikasi).<sup>5</sup> Data berfungsi sebagai alat yang digunakan dalam memecahkan suatu masalah. Agar data yang dikumpulkan dapat relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan agar tidak menimbulkan kesalahan maka dibutuhkan sumber data yang bersifat tetap.

Data-data informasi yang digunakan sebagai dasar penelitian skripsi ini diambil dari dua sumber data yang menyusun interpretasi dan kesimpulan. Untuk memperoleh data yang bersifat lebih jelas, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data sekunder, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer.

### 1. Data primer

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer (*Primary Data*). Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.<sup>6</sup> Dalam hal ini, data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan tanya jawab secara mendalam mengenai loyalitas pelanggan dan strategi-strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dengan manajer (penanggungjawab), pengawas dan operator SPBU 44.593.10 Payaman Kudus.

### 2. Data sekunder

---

<sup>5</sup> Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Op. Cit*, hlm 5.

<sup>6</sup> Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta, BPF, 2002

Yaitu data-data yang diperoleh dari literature-literature kepustakaan seperti buku-buku, artikel, surat kabar, internet serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi skripsi ini.

### C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan riset lapang pada SPBU 44.593.10 Payaman Kudus yang beralamat di JL. Lingkar Selatan Desa Payaman, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, Indonesia sebagai obyek penelitian.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, kualitas riset sangat tergantung pada kualitas dan kelengkapan data yang dihasilkan. Pertanyaan yang selalu diperhatikan dalam pengumpulan data adalah apa, siapa, dimana, kapan, dan bagaimana. Adapun metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam hal ini penulis menggunakan wawancara terpimpin. Dalam pelaksanaannya, penulis membawa pedoman tentang hal-hal yang akan ditanyakan.<sup>7</sup>

Data yang diperoleh dari wawancara umumnya berbentuk pernyataan yang menggambarkan pengalaman, pengetahuan, opini dan perasaan pribadi. Wawancara (*interview*) adalah tanya jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk suatu pembicaraan.<sup>8</sup>

Untuk memperoleh data ini peneliti dapat menggunakan metode wawancara, anrta lain:

---

<sup>7</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 74.

<sup>8</sup> Supardi, *Metode Penelitian EKONOMI & BISNIS*, UII Press (anggota IKAPI), Yogyakarta, 2005, hlm. 121.

1. Interview yang terskedul (*Schedule Standardised Interview*)
2. Interview standar tak terskedul (*Non Schedule Standardised Interview*), atau
3. Interview informal (*Non Standardised Interview*).

Ketiga pendekatan tersebut dapat dilakukan dengan teknik sebagai berikut :

- a. Sebelum wawancara dimulai, perkenalkan diri dengan sopan untuk menciptakan hubungan baik,
- b. Tunjukkan bahwa responden memiliki kesan bahwa dia orang yang “penting”,
- c. Peroleh data sebanyak mungkin,
- d. Jangan mengarahkan jawaban,
- e. Ulangi pertanyaan jika perlu,
- f. Klarifikasi jawaban, dan
- g. Catat interview.

Peneliti akan mengajukan pertanyaan secara lisan interaktif kepada pihak SPBU 44.593.10 Payaman Kudus terkait dengan pokok permasalahan mengenai loyalitas dan strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus.

## 2. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.<sup>9</sup> Teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh data lembaga atau fasilitas yang ada. Dalam hal ini observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi terang dan observasi partisipasif.

Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sekarang melakukan penelitian. Selain itu, peneliti juga datang ke tempat penelitian tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan di tempat penelitian.

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm.76.

Observasi dalam penelitian ini yang dilakukan peneliti dengan melihat dan mengamati bagaimana strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus kemudian mengumpulkan data dan melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis. Sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan peneliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan laporan kegiatan, foto-foto, film documenter dan data penelitian yang relevan.<sup>10</sup> Teknik dokumentasi ini peneliti lakukan untuk mendapat data berupa data karyawan, alat-alat serta hal lain yang peneliti perlukan dalam penelitian.

Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah bukti-bukti dan pedoman-pedoman prosedur yang mendukung keakuratan data. Penggunaan metode dokumentasi ini peneliti gunakan untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan interview.

## E. Uji Keabsahan Data

Banyak yang meragukan hasil penelitian kualitatif, karena mengandung beberapa kelemahan, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara menentukan keabsahan data, dalam penelitian ini uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm.77.

Triangulasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.<sup>11</sup> Secara umum triangulasi terbagi kedalam tiga macam, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik ini untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Jika dengan pengujian teknik ini menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semua benar dikarenakan sudut pandangnya yang berbeda-beda.

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan teknik triangulasi sumber, mengingat keterbatasan waktu dan biaya yang penulis alami. Triangulasi sumber berfungsi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi,

---

<sup>11</sup> Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Diva Pres, Jogjakarta, 2010, hlm.289.

<sup>12</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm.375.

membandingkan hasil observasi dengan dokumentasi, dan membandingkan dokumentasi dengan wawancara.

## F. Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif didahului dengan cara berfikir induktif. Berfikir induktif yaitu pemikiran yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret kemudian dari fakta dan peristiwa-peristiwa yang konkret itu ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>13</sup>

Analisis data bertujuan agar peneliti mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Menurut Miles dan Huberman (1984), analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan secara bersamaan, yaitu :

### 1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

### 2) Penyajian Data

Penyajian data tersebut maksudnya sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

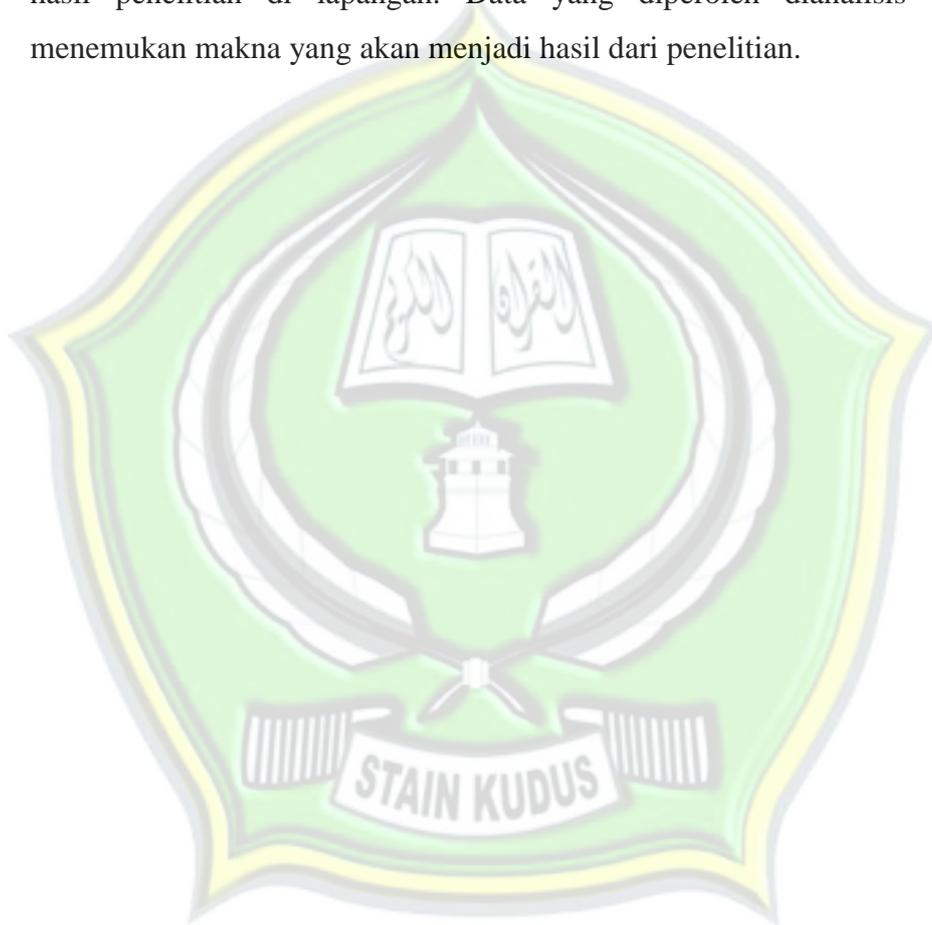
---

<sup>13</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid I*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001, hlm. 42.

### 3) Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dengan metode analisis induktif, peneliti melakukan penelitian secara langsung di lapangan, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian di lapangan. Data yang diperoleh dianalisis sehingga menemukan makna yang akan menjadi hasil dari penelitian.



---

<sup>14</sup> Ariesto Hadi Suropo dan Adrianus Arief, *Op. Cit*, hlm. 10-14.