

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) karena peneliti harus terjun langsung ke lapangan, terlibat dengan masyarakat setempat. Terlibat dengan partisipan atau masyarakat berarti turut merasakan apa yang mereka rasakan sekaligus juga mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi setempat. Peneliti harus memiliki pengetahuan tentang kondisi, situasi dan pengolahan hidup partisipan dan masyarakat yang diteliti.¹ Tujuan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.²

Menurut Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang melibatkan pendekatan ilmiah dan menggunakan berbagai metode seperti wawancara, kuesioner, pengamatan, dan penggunaan dokumen. Sedangkan Bogdan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu yang menjadi subjek penelitian. Peneliti terlibat secara langsung di lapangan mulai dari awal hingga akhir penelitian.³

Penelitian ini menjelaskan temuan penelitian yang didasarkan pada data primer dan sekunder yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan Angket sesuai dengan situasi di lapangan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami konteks yang sedang diteliti dengan cara yang rinci dan mendalam. Pendekatan ini lebih berfokus pada pendeskripsian daripada penjelasan atau pengukuran, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kondisi atau keadaan yang terjadi di lapangan.⁴ Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini, peneliti dapat mengidentifikasi karakteristik subjek dan

¹ Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya* (Jakarta: Grasindo, 2010), 9.

² Cholid Narbuko and Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 46.

³ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rodakarya, 2000), 3.

⁴ Farida Nugrahimu, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2014), 4.

mengalami pengalaman sehari-hari yang dapat memberikan wawasan dalam penelitian. Pendekatan ini memberikan penjelasan dan informasi mengenai objek penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana keadaan objek penelitian digambarkan sesuai dengan fakta yang ada melalui analisis.

Dalam penelitian ini, tujuan peneliti adalah untuk memberikan deskripsi yang lebih rinci tentang bagaimana strategi pemasaran digunakan untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti akan menggunakan metode wawancara, observasi, penggunaan angket, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data yang relevan. Melalui pengumpulan data ini, diharapkan peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi pemasaran yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian mencakup faktor waktu, tempat, dan lokasi pelaksanaan penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia di Kudus, yang terletak di Jl. A. Yani No. 9, Megersari, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317. Harapannya, penelitian ini dapat berjalan dengan optimal di lokasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan dilakukan di Kampus IAIN Kudus yang berlokasi di Jl. Conge Ngembalrejo, Ngembalrejo, Kec. Bae, Kabupaten Kudus.

Perkiraan waktu penelitian ini adalah sekitar 2 bulan untuk menyelesaikannya. Selama proses penelitian, metode observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi akan digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan terkait dengan topik penelitian yang sedang diangkat. Tujuan pengumpulan data ini adalah untuk memperoleh data yang mendukung dan berkaitan dengan topik penelitian yang akan dikaji oleh peneliti.

C. Subjek Penelitian

Peneliti melakukan identifikasi terhadap jenis responden yang spesifik untuk dilakukan wawancara mendalam.⁵ Berdasarkan hal tersebut, peneliti memilih subjek penelitian berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Maka dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian diantaranya sebagai berikut:

⁵ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), 72.

1. Pihak Pengelola meliputi sebagai berikut:
karyawan Bank Syariah Indonesia dan Pegawai Kampus IAIN Kudus :
 - a) Mengetahui Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah
 - b) Bersedia diwawancarai
2. Informasi meliputi nasabah dengan kriteria meliputi :
 - a) Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus
 - b) Mahasiswa/i IAIN Kudus
 - c) Bersedia diwawancarai

D. Sumber Data

Menurut kamus Inggris-Indonesia yang ditulis oleh John M. Echols dan Hasan Shadili, data dapat diartikan sebagai informasi faktual atau opini. Oleh karena itu, data hanyalah wadah informasi faktual atau gagasan lain yang akan dibahas selama proses penelitian.⁶ Kriteria data adalah kepastian. Data yang memiliki kepastian adalah data yang merepresentasikan fakta yang sebenarnya terjadi, bukan hanya berdasarkan penampilan atau ucapan semata. Data yang memiliki kepastian memiliki makna yang lebih mendalam di balik penampilan atau ucapan tersebut⁷

Sumber data merujuk pada subjek dari mana data diperoleh dalam penelitian. Menurut Lofland dan Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan sumber data tambahan meliputi yang lainnya. Dalam konteks penelitian ini, sumber data terbagi menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.⁸

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya dalam konteks penelitian. Data ini dikumpulkan melalui metode seperti wawancara dan penggunaan angket. target wawancara pada penelitian yakni Manajer Marketing Bank Syariah Indonesia dan Pegawai IAIN Kudus. sementara, Angket ditargetkan untuk Nasabah Mahasiswa/I IAIN Kudus

54. ⁶ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009),

⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 1.

62. ⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013),

2. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi atau bahan tambahan yang diperoleh dari sumber tertulis atau rekaman lainnya.⁹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder berupa buku-buku yang berkaitan dengan judul peneliti yaitu, Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah BSI Cabang Kudus (Studi Kasus Pada Kampus IAIN Kudus).

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang relevan untuk penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode atau teknik pengumpulan data yang relevan untuk menganalisis masalah yang dihadapi. Prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Observasi atau pengamatan

Observasi dalam penelitian merupakan suatu tindakan untuk melihat secara langsung objek yang sedang diteliti dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih dalam dan mendalam terhadap fenomena yang ada. Pada tahap ini, peneliti akan menggunakan pengetahuan yang telah dimilikinya sebelumnya sebagai dasar untuk mengamati dan merasakan objek penelitian, serta mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk melanjutkan penelitian.¹⁰

Observasi dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung. Pada observasi langsung, peneliti mengamati objek secara langsung dan mencatat serta merekam secara audio visual. Sementara pada observasi tidak langsung, peneliti memeriksa rekaman dari penelitian sebelumnya atau data yang telah tersimpan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Observasi tidak langsung sering digunakan oleh peneliti untuk memeriksa data yang sudah ada sebelumnya.

Dengan dilakukannya observasi diharapkan peneliti dapat secara teliti dan seksama mengamati serta memahami strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

⁹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 39.

¹⁰ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Illmu Sosial," *Jurnal At-Taqaddum* 8, no. 1 (2019): 26 dan 42.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses dimana seseorang mencoba memperoleh penjelasan atau informasi dengan cara bertanya dan menjawab, hal ini bisa dilakukan secara tatap muka maupun jarak jauh menggunakan media telekomunikasi antara pewawancara dan narasumber.¹¹

Penelitian ini akan melakukan wawancara langsung dengan Manajer Marketing Bank Syariah Indonesia, dan Pegawai IAIN Kudus, untuk mengumpulkan informasi tentang strategi marketing dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

3. Angket

Kuesioner adalah Salah satu teknik khusus untuk mengumpulkan data adalah dengan memberikan responden pertanyaan tertulis yang spesifik untuk dijawab. Pengisian kuesioner dapat dilakukan secara langsung, melalui pos, atau melalui internet. Jenis kuesioner terbagi menjadi dua, Itu adalah kuesioner tertutup dan terbuka. Dalam latihan ini, alat tanya yang memiliki pertanyaan dengan opsi tulang rahang yang baru dibuat digunakan untuk mempermudah menjawab.¹²

Dalam penelitian ini, kuesioner tertutup akan diberikan kepada mahasiswa/mahasiswi IAIN Kudus dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang kelayakitan mereka dalam menggunakan Produk atau jasa di Bank Syariah Indonesia.

4. Dokumentasi

Dalam Metode dokumentasi ialah satu teknik pengumpulan data yang melibatkan penggunaan berbagai sumber tertulis atau dokumen sebagai referensi.¹³ Dokumentasi dapat berupa catatan tertulis, gambar, patung, dan benda-benda lain yang mencatat peristiwa yang sudah terjadi. Dalam pengumpulan data melalui dokumentasi, peneliti dapat mengakses informasi dari berbagai sumber tertulis dan dokumen yang relevan dengan subjek penelitian. Dokumentasi juga dapat dilakukan dengan mengamati dan merekam kegiatan sehari-hari subjek penelitian atau lingkungan tempat tinggalnya. Melalui metode ini, peneliti dapat

¹¹ V. Wiratma Sujarweni, *Metodologi Peneitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2019), 21.

¹² Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2008), 142.

¹³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 240.

mengumpulkan data yang akurat dan mendetail untuk mendukung analisis dan interpretasi dalam penelitian.

Peneliti menggunakan metode studi dokumentasi dalam penelitian ini untuk menghemat waktu dan biaya, serta memastikan data yang diperoleh akurat dan efisien. Studi dokumentasi yang dilakukan mencakup hasil wawancara dengan manajer Bank Syariah Indonesia, pegawai IAIN Kudus, nasabah, serta dokumentasi dalam bentuk foto.

F. Pengujian Keabsahan Data

Dalam memverifikasi dan memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yang melibatkan penggunaan beragam teknik pengumpulan data dan sumber data. Teknik triangulasi dapat dilakukan dalam dua cara, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik ialah peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mengumpulkan data dari sumber yang sama. Sementara itu, triangulasi sumber berarti peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda, namun menggunakan teknik yang sama. Dengan menggunakan teknik triangulasi ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih dapat dipercaya dan memastikan keabsahan hasil penelitian.¹⁴

Dalam penelitian, triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data dari subjek yang berbeda dengan menggunakan teknik kedua yang berkaitan. Peneliti membandingkan hasil observasi dengan atasan dan karyawan dalam konteks ini untuk menentukan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Selanjutnya, triangulasi jumlah digunakan untuk mengolah data menggunakan teknik serupa. Peneliti membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan yang terkait dengan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan menerapkan kedua teknik triangulasi ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih komprehensif dan memperkuat keabsahan temuan dalam penelitian mengenai strategi mempertahankan loyalitas pelanggan.

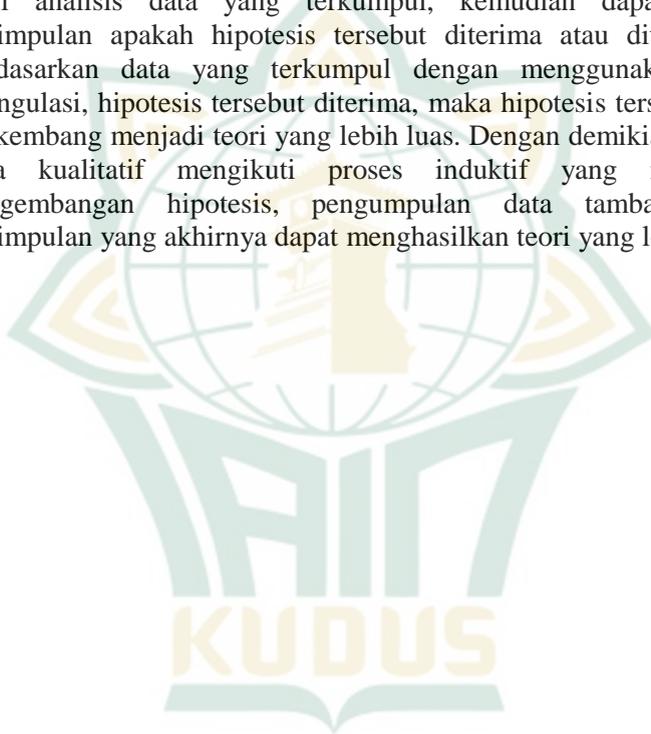
G. Teknik Analisis Data

Proses analisis data melibatkan langkah-langkah sistematis dalam mengorganisir, mengekstraksi, dan mensintesis data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, catatan lapangan,

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 397.

dan Angket. Tahap-tahapnya meliputi pengkategorian data, penjabaran menjadi unit-unit kecil, sintesis data, identifikasi pola, pemilihan informasi yang relevan dan penting, serta penarikan kesimpulan yang mudah dipahami orang lain maupun kita sendiri.¹⁵

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yang berarti analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh, kemudian hipotesis dikembangkan dari data tersebut. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data yang terkumpul, peneliti mencari data tambahan secara berkali-kali dengan menggunakan teknik triangulasi. Dari analisis data yang terkumpul, kemudian dapat diambil kesimpulan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Jika berdasarkan data yang terkumpul dengan menggunakan teknik triangulasi, hipotesis tersebut diterima, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori yang lebih luas. Dengan demikian, analisis data kualitatif mengikuti proses induktif yang melibatkan pengembangan hipotesis, pengumpulan data tambahan, dan kesimpulan yang akhirnya dapat menghasilkan teori yang lebih teruji.



¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2013), 228.