

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian di mana peneliti langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data yang benar-benar dapat dipercaya sebagai bahan kajian data.¹ Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang benar-benar dapat dipercaya mengenai analisis penerapan *relationship marketing* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang.

B. Pendekatan Penelitian

Dengan unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.² Penelitian kualitatif terdapat hal-hal berikut: data disikapi sebagai data verbal atau sebagai sesuatu yang dapat ditransposisikan sebagai data verbal, diorientasikan pada pemahaman makna baik itu merujuk pada (ciri, hubungan sistematika, konsepsi, nilai, kaidah, dan abstraksi formulasi pemahaman), mengutamakan hubungan secara langsung antara peneliti dengan hal yang diteliti, mengutamakan peran peneliti sebagai instrument kunci.³

¹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997, hlm. 7.

² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cet. 1, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 180.

³ Suwandi dan Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008, hlm.20.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ilmiah dalam memecahkan masalah yang dihadapinya, data harus diperoleh dari sumber data yang valid, agar data yang terkumpul relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penyusunan interpretasi dan kesimpulan. Untuk memperoleh data yang bersifat akurat, mula-mula yang dilakukan dalam penelitian terhadap data sekunder, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber informasi utama.⁴

Sumber data yang diperoleh dari:

- a. Wawancara dengan Direktur PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang.
- b. Wawancara dengan Manajer PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang.
- c. Wawancara dengan karyawan PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang.
- d. Wawancara dengan pelanggan PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian. Data sekunder atau data tangan kedua biasanya terwujud data dokumentasi atau data yang telah tersedia.⁵

Sumber-sumber data sekunder terdiri atas sumber sekunder pribadi dan umum. Sumber sekunder pribadi berupa surat-surat, buku harian, notula rapat perkumpulan, dokumen-dokumen resmi. Sedangkan sumber sekunder umum berupa data yang tersimpan dalam arsip yang biasanya terbuka bagi setiap peneliti.⁶

⁴ Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2004, hlm. 91

⁵ *Ibid*, hlm. 92

⁶ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian ilmiah)*, Ed.1 Cet. 8, Bumi Aksara, Jakarta, 2006 , hlm. 144.

D. Lokasi Penelitian

Karena penelitian ini merupakan riset lapangan, maka obyek penelitian ini harus benar-benar ada. Sedangkan obyek lapangan berlokasi di PT Kencana Mukti Mulyo di Jl. Candi Kencana V/C 58 Perum Pasadena Kelurahan Kalipancur Kecamatan Ngaliyan Semarang.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrument yang utama adalah peneliti sendiri, namun setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.⁷

F. Teknik Pengumpulan Data

Karena jenis penelitian menggunakan *field research*, maka peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti.⁸ Observasi diartikan sebagai pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki.⁹

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dimaksudkan agar kita dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm.307.

⁸ Iqbal Hasan, *Analisis Data dengan Statistik*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 23.

⁹ Amirul Hadi, *et.al*, *Metodologi Penelitian pendidikan*, Pustaka Setia, Bandung, 1998, hlm.129.

sosial, serta dilakukan jika belum banyak keterangan tentang masalah yang diselidiki.¹⁰ Dalam melakukan observasi hal yang diperhatikan antara lain:

- a) Harus diketahui dimana observasi dapat dilakukan.
- b) Harus ditentukan siapa-siapa yang akan diobservasi.
- c) Harus diketahui dengan jelas data apa yang harus dikumpulkan
- d) Harus diketahui bagaimana cara mengumpulkan data.
- e) Harus diketahui tentang cara-cara mencatat hasil observasi.

Observasi dilakukan untuk memperoleh data-data tentang penerapan *relationship marketing* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.¹¹ Yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam.

Wawancara mendalam adalah suatu wawancara tanpa alternative pilihan jawaban dan dilakukan untuk mendalami informasi dari seorang informan.¹²

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, karya - karya monumental dari seseorang.¹³ Dokumentasi ini adalah kumpulan data yang berupa tulisan hasil wawancara dan foto ketika wawancara untuk memperkuat data yang penulis dapatkan.

¹⁰S. Nasution, *Op.Cit*, hlm. 106

¹¹Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu social lainnya)*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008, hlm. 180.

¹² Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 136.

¹³ Sugiyono, *Op.cit.*, hlm. 82

G. Uji Keabsahan Data

Dalam uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *uji credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Namun yang paling utama dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah uji kredibilitas data. Dalam uji kredibilitas data meliputi:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjang pengamatan berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab, semakin terbuka, saling percaya dan tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.¹⁴

2. Triangulasi

Triangulasi ini merupakan pengecekan kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan sering dengan menggunakan metode yang berlainan.¹⁵

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

a. Triangulasi Sumber.

Triangulasi sumber digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm 270-271.

¹⁵ S. Nasution, *Metode Penelitian Nатураistik-Kualitatif*, PT Tarsito, Bandung, 2003, hlm. 115

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

3. *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.¹⁶

H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁷

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat diurutkan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.¹⁸ Analisis data dalam penelitian ini mengikuti analisis data menurut model Miles and Huberman, yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Langkah-langkah dalam analisis data ini antara lain :

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 375

¹⁷ *Ibid*, hlm. 335

¹⁸ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2009, hlm. 145.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci, seperti yang telah diterangkan di awal bahwasanya semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang akan diperoleh semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi terhadap data tersebut.

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

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Data yang telah selesai di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data tersebut. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di fahami.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sebuah kesimpulan awal yang dikemukakan peneliti masih bersifat sementara, akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data.¹⁹

¹⁹ Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 338-345