

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sukmadinata dalam buku Nana Syaodih Sukmadinata, penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.<sup>1</sup> Adapun jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai etika kerja karyawan dalam menjaga loyalitas pelanggan perspektif ekonomi Islam di Outlet Zoya Kudus.

#### B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data langsung pada sumber obyek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>2</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari narasumber yakni *supervisor*, karyawan, dan pelanggan Zoya. Alasan peneliti memilih narasumber tersebut adalah karena menurut peneliti para narasumber tersebut mempunyai kaitan erat dengan permasalahan yang akan peneliti kaji.

---

<sup>1</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007, hlm. 60.

<sup>2</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 91.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dari dokumen.<sup>3</sup> Data sekunder diperoleh dari literatur yaitu berupa buku kepustakaan yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku yang berkaitan dengan etika kerja, loyalitas pelanggan, baik perspektif konvensional maupun perspektif Islam. Selain itu juga dengan menggunakan dokumen seperti jurnal, foto serta dokumen-dokumen yang peneliti temukan di lokasi penelitian.

## C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Outlet Zoya Kudus yang beralamatkan di Jl. Sunan Kudus No. 39 A, dengan nomor telepon 0816-690-911. Alasan peneliti memilih penelitian di Outlet Zoya Kudus adalah karena outlet Zoya Kudus masih diminati oleh masyarakat dan memiliki banyak pelanggan padahal masih banyak *brand* lain yang ada di kota Kudus, serta lokasi Zoya Kudus yang strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti. Selain itu pula dikarenakan adanya kesediaan dari pihak Zoya Kudus untuk memberikan data dan informasi yang peneliti butuhkan guna kelancaran penelitian.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian dapat ditempuh dengan empat cara, yaitu observasi (pengamatan), angket (kuisisioner), dokumentasi, dan wawancara (*interview*).<sup>4</sup>

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini didukung dengan:

### 1. Observasi

Observasi yang digunakan adalah observasi partisipasi pasif, yaitu peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati tetapi tidak ikut terlibat dalam

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 402.

<sup>4</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia, Jakarta, 1990, hlm. 51.

kegiatan tersebut.<sup>5</sup> Dalam teknik pengumpulan data dengan cara observasi, peneliti mengamati objek penelitian guna mendapatkan informasi maupun foto-foto yang berhubungan dengan kegiatan pengorganisasian termasuk tentang kegiatan karyawan maupun pelanggan di Outlet Zoya Kudus.

## 2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur, yakni wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>6</sup> Wawancara menjadi sumber utama dalam penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara dengan *supervisor* Zoya Kudus dan karyawan Zoya Kudus.

## 3. Kuesioner

Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dimaksudkan untuk memperoleh data. Tujuan utama penggunaan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang lebih relevan dengan tujuan penelitian, serta mengumpulkan data dengan validitas dan realibilitas yang tinggi.<sup>7</sup> Kuesioner ditujukan untuk para pelanggan, dan jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terbuka, yaitu kuesioner yang memberikan kesempatan pada responden untuk mengemukakan pendapatnya sesuai dengan pandangan dan kemampuan masing-masing.

## 4. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-

---

<sup>5</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, Pustaka Setia, Bandung, 2014, hlm. 205.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 208-209.

<sup>7</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*, Kencana, Jakarta, 2014, hlm. 199.

peraturan, dan sebagainya.<sup>8</sup> Tujuan dari teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapatkan selama penelitian di Outlet Zoya Kudus supaya hasil penelitiannya lebih kredibel atau dapat dipercaya.

#### **E. Uji Keabsahan Data**

Dalam buku Sugiyono, temuan atau data pada penelitian kualitatif dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.<sup>9</sup> Dalam hal ini, peneliti mempergunakan keabsahan data sebagai berikut:

##### **a. Perpanjangan pengamatan**

Memperpanjang masa pengamatan untuk memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, dapat mempelajari kebudayaan dan informasi yang diberikan oleh narasumber. Dalam perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan narasumber akan semakin akrab sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan. Peneliti hanya terfokus pada data yang telah diperoleh selama penelitian yaitu data yang relevan dengan implementasi etika kerja karyawan dalam menjaga loyalitas pelanggan perspektif ekonomi Islam di Outlet Zoya Kudus.

##### **b. Peningkatan ketekunan dalam penelitian**

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan

---

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2013, hlm. 201.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 460.

meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.<sup>10</sup>

### c. Triangulasi

Triangulasi berarti melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi ada tiga macam, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.<sup>11</sup> Adapun triangulasi yang digunakan peneliti adalah:

#### 1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>12</sup> Dalam kaitannya dengan pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan cara mengajukan wawancara kepada *supervisor*, karyawan, dan juga pelanggan Zoya Kudus. Peneliti memberikan beberapa pertanyaan yang relevan atau berkaitan erat dengan judul penelitian untuk yang kedua atau ketiga kalinya. Hal ini untuk mengecek kembali data yang telah diperoleh sebelumnya apakah ada beberapa hal yang baru dalam data penelitian.

#### 2) Triangulasi waktu

Waktu juga dapat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dipagi hari belum tentu sama dengan siang dan sore, karena data yang dikumpulkan di pagi hari, narasumber masih segar dan belum banyak masalah maka akan memberikan data yang lebih valid. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.<sup>13</sup> Dalam triangulasi waktu, peneliti melakukan pengamatan dan wawancara secara bertahap diwaktu yang berbeda. Yaitu siang hari, sore hari ataupun malam hari.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 460-463.

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 464.

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 465.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 466.

#### d. *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.<sup>14</sup> *Member check* dilakukan peneliti dalam kaitannya data yang didapatkan dari narasumber dengan pengamatan langsung, apakah sesuai dengan fakta yang ada dan hal tersebut dilakukan beberapa kali untuk mengecek keabsahan data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin dipercaya, dan sebaliknya.

#### F. 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.<sup>15</sup>

Dalam penelitian kualitatif menggunakan analisis induktif, yang berarti kategori, tema, dan pola berasal dari data. Kategori-kategori yang muncul dari catatan lapangan, dokumen, dan wawancara tidak ditentukan sebelum pengumpulan data sebagaimana lazimnya pada penelitian kuantitatif. Data tersebut selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Analisis data penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.<sup>16</sup> Sehingga, dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 467.

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm.428-429.

<sup>16</sup> Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta, 2016, hlm. 230.

### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya sangat banyak. Semua perlu dicatat secara teliti dan terperinci. Untuk itu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini peneliti merangkum dan memilih data yang relevan dengan penelitian yang dikaji, yaitu tentang implementasi etika kerja karyawan dalam menjaga loyalitas pelanggan perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus.

### 2. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah men-*display* data. Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian atau dengan teks yang bersifat naratif. Dengan men-*display* data peneliti lebih mudah memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya. *Display* data selain digunakan dengan teks yang naratif juga dapat berupa grafik, matriks, *network*, dan *chart*.<sup>18</sup>

### 3. Verifikasi dan penyimpulan data (*conclusion drawing / verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disini masih bersifat sementara dan akan berubah sampai ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Akan tetapi, apabila bukti yang ditemukan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.<sup>19</sup> Agar penelitian bersifat kredibel dan dapat dipercaya, maka peneliti berusaha menemukan dan mendapatkan bukti yang valid mengenai implementasi etika kerja karyawan dalam menjaga loyalitas pelanggan di Zoya Kudus, sehingga bukti-bukti

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 431.

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 434.

<sup>19</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Op. Cit*, hlm. 221-223.

tersebut dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

