

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan cara mengamati dan meneliti keadaan langsung di lapangan atau berada langsung pada obyek penelitian. Penelitian *research* merupakan suatu istilah khas dalam dunia ilmiah. Melakukan penelitian kualitatif dalam dunia keilmuan merupakan suatu aktivitas pengamatan (observasi) terhadap aktivitas orang yang diteliti dan situasi sosialnya.¹

Dalam melakukan penelitian, penelitian terlebih dahulu untuk mencari data yang peneliti perlukan dan dapat menjawab permasalahan yang peneliti ajukan. Dan dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data berdasarkan observasi situasi yang wajar, sebagaimana adanya, tanpa dipengaruhi dengan sengaja. Peneliti yang memasuki lapangan berhubungan langsung dengan situasi dan orang yang diselidikinya.²

Salah satu jenis penelitian kualitatif adalah penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus yang memusatkan diri pada suatu objek tertentu sebagai suatu kasus.³

Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan *untuk* meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.⁴

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan penelitian lapangan secara langsung dan membahas tentang **“Analisis Marketing Mix 9P Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Minat Pelanggan Dalam Perspektif Islam.”**

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang

¹ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2004), 3

² Nasution, *Metode Penelitian naturalistik Kualitatif*, (Tarsito, Bandung, 2002), 9.

³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (PT. Bumi Aksara, 2015), 112.

⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta, Bandung, 2005), 1

alamiah.⁵ Pendekatan kualitatif disini yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.⁶

Sedangkan analisis yang peneliti gunakan adalah dengan analisis deskriptif. Penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.⁷

Jenis pendekatan yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang berlaku saat ini, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif tidak digunakan untuk menguji hipotesis atau hipotesa, akan tetapi untuk memaparkan data dan mengelolanya secara deskriptif dengan fokus penelitian sesuai dengan data yang diperoleh. Dengan kata lain, penelitian deskriptif ini dilakukan akan memberikan gambaran tentang komponen-komponen yang dapat memberikan kevalidan dari hasil penelitian. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut menggunakan metode kuantitatif. Situasi sosial yang di urai dalam penelitian ini adalah tentang analisis marketing mix 9p dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan minat pelanggan dalam perspektif islam pada bengkel service motor ahass Honda.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini fokus pada Analisis Marketing Mix 9p dan Kualitas Pekayanan Untuk Meningkatkan Minat Pelanggan Dalam Perspektif Islam yang dilakukan di Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, Bandung, 2014), 15

⁶Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Pustaka Pelajar Offset Cet.3, Yogyakarta, 2001), 5

⁷Saifuddin, *Metode*, 6

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara, diskusi dalam fokus penelitian, survei dan sebagainya yang bisa dilakukan secara langsung dan secara teknologi. Informasi bisa diperoleh berupa opini, tulisan, gambar atau video yang di kemukakan oleh subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan kepala mekanik, marketing dan konsumen.

D. Sumber Data

Sumber data menjelaskan asal suatu data penelitian diperoleh. Sumber data terbagi atas sumber primer dan sumber sekunder, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh melalui atau berasal dari pihak pertama yang memiliki suatu data. Sumber primer umumnya menunjukkan keaslian informasi yang terkandung di dalam data tersebut namun tidak menutup kemungkinan data berkurang keasliannya ketika data telah diolah dan disajikan oleh pihak sumber primer.⁸

Pada Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu Data primer atau informasi didapat dari pihak pertama yaitu dari wawancara langsung dengan pihak bengkel yaitu Service Advisor Bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.

Dalam hal ini penelitian dilakukan di Desa Tayu. Dokumen yang dijadikan arsip dalam penelitian ini adalah dokumentasi mengenai profil dan Jumlah tingkat minat pelanggan di Bengkel Service Motor Ahass Mandiri Jaya Abadi Hoda Cabang Tayu.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui atau berasal dari pihak kedua yang ikut mengetahui atau memiliki suatu data. Sumber sekunder dapat diragukan keasliannya karena data telah diolah atau diinterpretasikan dan disajikan sesuai dengan kepentingan pemegang data.⁹

Sedang informasi data sekunder yaitu didapat melalui pihak kedua atau pihak pendukung yang ada pada bengkel Ahass Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu.

Sedangkan untuk sumber data sekunder atau data pendukung dari penelitian ini adalah Al-Qur'an, buku-bukum, jurnal, pendapat para sarjana, serta buku-buku lain yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

⁸Willy Abdillah dan Jogiyanto Hartono, *Partai Least Square (PLA)-Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*, (CV Andi Offset, Yogyakarta, 2015), 51.

⁹Willy dan Jogiyanto, *Partai Least Square*, 51.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.¹⁰ Sebagaimana penelitian yang bersifat *field research* (penelitian lapangan) maka dalam hal ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah metode pengumpulan data yang banyak dilakukan dalam desain eksperimentasi (lab dan lapangan) dan studi kualitatif (etnografi, eksplorasi dan partisipasi observatori). Metode ini tepat digunakan ketika metode kuesioner, wawancara dan FGD (*Focus Group Discussion*) tidak mampu mengungkap data dan informasi sesungguhnya dan data yang digali tersebut justru diragukan validitasnya. Sebagai contoh, ketika peneliti ingin menggali informasi tentang prestasi kerja karyawan maka informasi tersebut diyakini akan bias jika ditanyakan langsung kepada karyawan. Untuk itu, peneliti melakukan observasi untuk mengamati secara langsung perilaku karyawan untuk menilai prestasinya. Selain itu, peneliti juga dapat mengamati data sekunder tentang catatan-catatan output atau indikator-indikator capaian kinerja karyawan lainnya.

Metode observasi juga memiliki kelemahan. Bias observasi dapat terjadi ketika responden mengetahui bahwa ia diawasi dan dinilai. Untuk itu, peneliti dan responden sebaiknya sama-sama tidak mengetahui sedang mengamati atau diamati. Peneliti menyerahkan kepada pihak lain untuk mengamati dengan syarat bahwa pengamat tersebut tidak mengetahui tujuan dan proses penelitian. Kondisi ini disebut sebagai *double-blind observation*.¹¹

2. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi lapangan. Pada prinsipnya, teknik wawancara tidak berbeda dengan kuesioner dengan format pernyataan atau pertanyaan terbuka. Wawancara bertujuan mendapatkan informasi atau menginformasi beberapa informasi secara langsung kepada responden atau partisipan. Metode tepat digunakan untuk menggali informasi yang lebih dalam ketika survey kuesioner tidak menghasilkan cukup informasi atau metode diskusi kelompok terfokus

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 308.

¹¹Willy dan Jogiyanto, *Partai Least Square*, 57.

(FGD).¹² Adapun yang penulis wawancarai adalah kepala Mekanik, bagian pemasaran, dan Konsumen di Bengkel Service Ahas Honda.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historis*), biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹³

F. Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas data (validitas internal), uji dependabilitas (reliabilitas) data, uji transferabilitas (validitas eksternal/generalisasi) dan uji konfirmabilitas (obyektifitas). Namun yang paling utama adalah uji keabsahan data. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian pada penelitian ini dilakukan dengan *perpanjangan pengamatan*, *triangulasi* dan *member check*.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.¹⁴

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai tehnik dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi tehnik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Untuk mengetahui hasil dari analisis marketing mix 9p dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan minat pelanggan dalam perspektif islam pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu, peneliti meneliti aktivitas pemasaran, mengumpulkan dan menguji data dari berbagai sumber seperti kepada konsumen dan kepada karyawan yang bersangkutan (triangulasi sumber). Data dari sumber tersebut kemudian di analisis dan diambil kesimpulan.

¹²Willy dan Jogiyanto, *Partai Least Square*, 56.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), 422.

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 369.

Ketika melakukan pengumpulan data dari berbagai sumber, peneliti menggunakan berbagai macam tehnik seperti wawancara, observasi dan dokumentasi (triangulasi tehnik). Seperti ketika peneliti mencari informasi bagaimana analisis marketing mix 9p dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan minat pelanggan dalam perspektif islam pada Bengkel Service Motor Ahas Mandiri Jaya Abadi Honda Cabang Tayu, peneliti menggunakan berbagai macam tehnik untuk mendapatkan informasi tersebut, yaitu wawancara kepada kepala mekanik dan konsumen, melakukan observasi dan dokumentasi. Wawancara tidak hanya dilakukan sekali, kalau perlu berulang-ulang dalam waktu dan kondisi yang berbeda (triangulasi waktu) sampai mendapatkan data yang jenuh.

3. Member *Chek*

Member chek adalah prose pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data tersebut disepakati oleh pemberi data maka data tersebut dikatakan valid.¹⁵

G. Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian jenis apapun adalah merupakan cara berfikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah untuk mencari pola.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikemukakan di sini bahwa, 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. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.

Menurut Miles dan Huberman yang paling serius dan sulit dalam analisis data kualitatif adalah karena metode analisis belum dirumuskan dengan baik. Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi.

Metode yang penulis gunakan dalam pengolahan data ini adalah metode diskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 373-375.

kasus dengan berdasarkan pada hasil wawancara, catatan lapangan dan sebagainya.¹⁶

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Pendahuluan

Analisa pendahuluan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam penelitian dengan cara memasukkan data observasi, dokumentasi dan wawancara yang diperoleh dari informan tentang **“Analisis Marketing Mix 9P Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Minat Pelanggan Dalam Perspektif Islam.”**

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan analisa kualitatif atau analisis data non statistik yaitu teknik dengan menganalisis dari data yang telah dikumpulkan, disusun, memberi jawaban, menganalisa dan menafsirkan data kualitatif.

2. Sebelum Lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan focus penelitian. Namun demikian focus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Jadi ibarat seseorang ingin mencari pohon Jati di suatu hutan.

3. Setelah Lapangan

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.¹⁷

Dari data-data yang diperoleh di lapangan kemudian peneliti menganalisis kemudian mengkolleksikan dengan teori yang telah diungkapkan sebagai dasar acuan dalam penelitian ini.

Adapun analisis data meliputi :

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 427-428.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 429-430.

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah data yang diperoleh dalam lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Laporan ini akan terus menerus bertambah dan akan menambah kesulitan bila tidak segera dianalisis sejak mulanya. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan mentah disingkatkan, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokok-pokok yang penting, diberi susunan lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi member gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.¹⁸

2. Penyajian data atau (*Data Display*)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹⁹

¹⁸Nasution, *Metode Penelitian*, 129.

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 434 dan 438.