

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif agar dapat memperoleh pemahaman dan penafsiran secara relatif mendalam mengenai makna dari kenyataan fakta yang relevan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan pada kondisi objek yang alami. Dalam penelitian kualitatif sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan. Data yang dihasilkan bersifat deskriptif dan analisis data dilakukan secara induktif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena analisis data yang dilakukan tidak untuk menerima atau menolak hipotesis, melainkan berupa deskriptif atas gejala-gejala yang diamati, tidak selalu harus berbentuk angka-angka atau koefisien antar variable. Pada penelitian kualitatif bukan tidak mungkin ada data yang kuantitatif.<sup>1</sup>

### B. Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber skunder.<sup>2</sup>

#### 1. Data Primer

Penelitian memerlukan sejumlah data pendukung dalam penelitian ini dan dalam pengumpulan data tersebut penulis memilih menggunakan data primer (pengumpulan data langsung). Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan adalah informasi yang didapatkan dari internal

---

<sup>1</sup> I Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi* edisi 1, (Yogyakarta: Andi 2006), 134-135

<sup>2</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV.Alfabeta 2005), 62

SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak dan juga jawaban dari pertanyaan yang telah diajukan kepada responden.

2. Data Skunder

Data skunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara yang telah dipublikasikan yang berupa literatur seperti buku-buku referensi artikel, jurnal, majalah, *website* yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.

**C. Lokasi Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan valid maka membutuhkan tenaga dan waktu untuk mendapatkan informasi yang lengkap sebagai bahan materi penelitian kali ini dengan tujuan memberikan gambaran komprehensif tentang analisis persaingan dalam mempertahankan pelanggan ini berada pada SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

**D. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah sumber utama data penelitian yaitu yang memiliki data mengenai variable-variabel yang diteliti. Dalam penelitian survei sosial subyek penelitian ini adalah manusia, sedangkan dalam penelitian psikologi yang bersifat eksperimental seringkali digunakan pula hewan sebagai Subyek di samping manusia. Dalam proses pelaksanaan eksperimen, hewan atau manusia sebagai subyek penelitian ini ada yang berpartisipasi secara aktif dan ada yang berpartisipasi hanya secara pasif.

Maka dalam penelitian kali ini subyek penelitian yang diambil adalah penelitian mewawancarai pada karyawan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak dan konsumennya.

**E. 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>3</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>4</sup>

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

- a. Interview yang terskedul (*Schedule Standardised Interview*)
- b. Interview standar tak terskedul (*Non Schedule Standardised Interview*), atau
- c. 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

---

<sup>3</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2009), 74.

<sup>4</sup> Supardi, *Metode Penelitian EKONOMI & BISNIS*, (Yogyakarta: UII Press (anggota IKAPI),2005), 121.

- e. Ulangi pertanyaan jika perlu,
- f. Klarifikasi jawaban, dan
- g. Catat interview.

Peneliti akan mengajukan pertanyaan secara lisan interaktif kepada pihak SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak terkait dengan pokok permasalahan mengenai loyalitas dan strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

## 2. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.<sup>5</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.

Observasi dalam penelitian ini yang dilakukan peneliti dengan melihat dan mengamati bagaimana strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di SPBU 44.595,07 Wonoketingal Demak kemudian mengumpulkan data dan melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis. Sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan peneliti.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan laporan kegiatan, foto-foto, film

---

<sup>5</sup> Supardi, *Metode Penelitian EKONOMI & BISNI*, 76

dokumenter dan data penelitian yang relevan.<sup>6</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 buktibukti 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.

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Untuk memeriksa keabsahan data yang meliputi tingkat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), dan kepastian (confirmability) dari hasil penelitian ini, penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

##### **1. Meningkatkan ketekunan**

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.

Pengujian keabsahan data dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca semua catatan hasil penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya.

Sebagai bekalnya adalah peneliti membaca berbagai refrensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

##### **2. Trianggulasi**

Trianggulasi dilakukan dengan cara trianggulasi teknik, sumber data dan waktu. Trianggulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu dengan wawancara, observasi,

---

<sup>6</sup> Supardi, *Metode Penelitian EKONOMI & BISNI*, 77

dan dokumentasi. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda, hal ini biasanya diterapkan saat pengumpulan data melalui wawancara yang bersumberkan konsumen. Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada berbagai kesempatan (pagi, siang dan sore hari).

3. *Member check*

Pengujian keabsahan data dengan *member check* dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian kepada sumber-sumber data yang telah memberikan data, yaitu karyawan dan konsumennya.

4. Diskusi teman sejawat dan Dosen Pembimbing

Diskusi dengan teman sejawat yaitu dilakukan dengan mendiskusikan hasil penelitian yang masih bersifat sementara kepada teman-teman mahasiswa. Sedangkan diskusi dengan Dosen, Pembimbing dilakukan dengan konsultasi/ bimbingan kepada Dosen Pembimbing.

## G. Teknik Pengambilan dan Penentuan Sample Informan

Terdapat dua konsep dasar cara pengambilan sebuah sample yaitu “*non probability sampling*” dan “*probability sampling*”.

1. *Probability sampling* adalah suatu proses pengambilan sampel dimana unit-unit dipilih dengan suatu prosedur “*chance*” sehingga probabilitas atau peluang setiap unit termasuk sebagai sampel dapat diketahui, sedangkan “*non probability sampling*” mencakup semua metode pemilihan sampel tidak dengan prosedur “*chance*” atau tidak dengan probabilitas terpilih yang diketahui untuk setiap unit. Setiap unit *sampling* terambil sebagai sampel diperoleh melalui prosedur yang bisa memberikan peluang yang diinginkan, yaitu melalui proses randomisasi, seperti prosedur undian untuk pemenang arisan.

2. *Non-Probability sampling* terdiri dari beberapa cara pengambilan sampel. Dalam skripsi ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-Probability sampling* jenis *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

## H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dokumentasi dengan cara mengolonomisakan data kedalam kategori menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>7</sup>

Analisa kualitatif bersifat induktif. Induktif yaitu proses logika yang berangkat dari *empiric* lewat observasi menuju kepada sebuah teori, dengan kata lain induksi adalah proses pengorganisasian fakta-fakta atau hasil pengamatan yang terpisah-pisah menjadi suatu rangkaian hubungan atau generalisasi.<sup>8</sup>

Ada berbagai cara untuk menganalisis data, secara garis besarnya dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan cara mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 89

<sup>8</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2002), 40

yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah pada temuan.

2. Data Display (Penyajian Data)

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

3. *Conclusion drawing* atau *Verification* (pengambilan keputusan)

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.