

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan analisis data.¹

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan kata-kata (wawancara) atau gambar dibandingkan dengan angka-angka. Metode ini memberikan gambaran terhadap apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh tentang masalah atau fenomena yang terjadi dan sedang diteliti melalui paradigma peneliti untuk menafsirkan obyek yang diteliti. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan pada suatu kejadian yang benar-benar terjadi.²

Dengan demikian peran penulis sangat penting dalam menafsirkan dan medeskripsikan masalah dan fenomena yang sedang diteliti sehingga mampu menarik kesimpulan tentang fenomena yang terjadi di lapangan. Obyek dalam penelitian ini

¹ Pedoman Penulis Karya Tulis Ilmiah, (Parepare: IAIN Parepare, 2020), h.45-48.

²Aji Damanuri, "Metodologi Penelitian Muamalah", (Ponorogo: STAIN Po Press, 2010), h.6.

yaitu Pelanggan Kedai Macoa Parepare yang terletak di Jln Mattirotasi no.104, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti dilokasi penelitian untuk memperoleh data agar tujuan penulis dapat tercapai dan dapat dipertanggung jawabkan.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian berlokasi Kedai Macoa Parepare yang terletak di Jln Mattirotasi no.104 atau depan Mesjid Nurul Yasin, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Dengan mengumpulkan beberapa informasi terkait dengan judul.

2. Waktu Penelitian

Durasi waktu penelitian yang dilakukan peneliti di dalam penyusunan penelitian, sekurang-kurangnya menggunakan waktu 1 bulan. Dengan pertimbangan bahwa jarak kampus dengan lokasi penelitian cukup jauh, sehingga data-data yang diperlukan bisa terpenuhi.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul yang diangkat oleh peneliti, maka focus utama penelitian ini adalah mengenai Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Kedai Macoa Parepare yang di Analisis berdasarkan Etika Bisnis Islam dengan mencari tahu bagaimana meningkatkan strategi pelayanan dan loyalitas pelanggan dengan berdasar unsur-unsur Etika Bisnis Islam.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data adalah data-data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif baik dalam bentuk data primer maupun data sekunder. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif berupa informasi-informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara sehingga tidak berupa angka akan tetapi berupa kata-kata atau kalimat. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu terbagi menjadi dua:

1. Data Primer

Data primer adalah jenis pengumpulan data dari sumber yang asli atau peneliti memperoleh data tanpa melalui perantara. Data yang langsung diambil dari subyeknya sebagai sumber informasi yang dicari. Proses pengambilan data dilakukan langsung oleh peneliti dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data.

Data penelitian ini adalah data yang didapatkan atau diperoleh dari hasil wawancara peneliti kepada pelanggan kedai Kopi Macoa Parepare baik yang baru pertama kali datang hingga pelanggan yang sudah beberapa kali datang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnal, laporan tahunan, dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari lapangan, misalnya dari koran, dokumen, dan bacaan lainnya.³

³ Kun Mariati dan Juju Suriyawati, *Sosiologi untuk SMA dan MA*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h.110.

Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beberapa dokumen yang berkaitan dengan Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan proposal ini yaitu teknik penelitian lapangan (*field research*): Teknik penelitian ini dilakukan dengan cara peneliti terjun ke lapangan untuk mengadakan penelitian dan untuk memperoleh data-data kongkret berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis, yakni sebagai berikut:

1. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah pengamatan sistematis yang berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena yang tampak.⁴Observasi adalah mengamati kejadian, gerak, atau proses.⁵ Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Adapun jenis observasi pada penelitian ini yaitu observasi non-partisipan.

Observasi non-partisipan adalah observasi yang menjadikan peneliti sebagai penonton atau penyakit terhadap gejala atau kejadian yang menjadi topik penelitian. Dalam observasi jenis ini peneliti melihat atau mendengarkan pada situasi sosial tertentu tanpa partisipasi aktif di dalamnya peneliti berada jauh dari fenomena topik yang diteliti.⁶

⁴Sanafiah Faizal, *Format-format Penelitian Sosial* ,Cet. V,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), h. 71.

⁵Suharsimi Arikunto, *Proses Penelitian Suatu Pendekatan* , Cet. XIII, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 230.

⁶Hengki Wijaya, “Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi”, (Makassar: Sekolah Tinggi Teologia Jaffray), h. 29.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan mengunjungi secara langsung di Kedai Kopi Macoa Parepare jalan Mattirotasi no.104 Kota Parepare sebagai objek penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengetahui bagaimana potensi sumber daya manusia yang ada pada bank tersebut paham akan pengelolaan manajemen keuangan syariah.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dengan sumber informasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah tidak terstruktur (*non-directif*).

Dalam wawancara tidak terstruktur, tidak ada pertanyaan yang ditentukan sebelumnya, kecuali pada tahapan sangat awal, yakni ketika peneliti memulai wawancara dengan melontarkan pertanyaan umum dalam area studi. Sebuah agenda atau daftar topik dapat membantu untuk tetap fokus selama jalannya wawancara.⁷ Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara lebih teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁸ Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara.⁹

⁷Christine Daymon dan Immy Holloway, *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*, (Jakarta: Bentang Pustaka, 2007), h. 264.

⁸Hengki Wijaya, "Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi", (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), h. 38.

⁹M. Burhan Bungin, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", Edisi Kedua, (Kencana), h.137.

Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan di Kedai Macoa Parepare yang akan diajukan beberapa pertanyaan kepada pihak pemilik kedai yaitu Muhammad Alif Rahman, dan juga beberapa pekerja yaitu Muh Irfan, Hamzah, dan kadir, yang dimaksudkan memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu dari teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Data akan dikumpulkan sebagai bentuk pertanggungjawaban penelitian ini, baik itu dalam bentuk file data seperti dokumentasi rekaman suara, foto, dan data-data langsung yang diperoleh.

Teknik pengumpulan data dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Adapun teknik dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengambilan gambar terkait Strategi Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi Macoa Parepare yang dianalisis berdasarkan Etika Bisnis Islam. Tujuan Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data tulisan tentang keadaan di Kedai Macoa Parepare.

F. Uji Keabsahan Data

Sebelum melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu melakukan uji keabsahan (*trustworthiness*) data. Uji keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu uji kepercayaan (*credibility*) dan uji kepastian (*confirmability*). Uji kredibilitas berfungsi untuk: *Pertama*, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; *Kedua*, mempertunjukkan derajat

kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.¹⁰ Uji keabsahan data yang digunakan dalam uji kredibilitas adalah uji *triangulasi* data.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Teknik *triangulasi* yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan sumber lainnya.¹¹ Dalam penelitian ini, metode *triangulasi* yang digunakan peneliti adalah pemeriksaan melalui sumber, waktu, dan tempat. Pemeriksaan melalui sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

Dengan kata lain bahwa dengan *triangulasi*, peneliti dapat me-recheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu, maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, mengeceknya dengan berbagai sumber data, atau memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.¹²

Selanjutnya, uji kepastian (*confirmability*) data. Uji kepastian data merupakan uji untuk memastikan bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif.¹³ Dalam melakukan uji kepastian data, peneliti menguji keabsahan data dari berbagai sumber yaitu beberapa informan berbeda dalam hal pemilik kedai dan pengunjung

¹⁰Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 324.

¹¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal.330.

¹²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal.332.

¹³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal.324-326.

kedai kopi macoa Parepare untuk dimintai keterangan tentang kebenaran data yang didapatkan di lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Setelah uji keabsahan data dilakukan, data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis kualitatif. Proses pengumpulan data mengikuti konsep Miles dan Huberman, sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, bahwa aktifitas dalam pengumpulan data melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.¹⁴

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya, lalu membuang yang tidak perlu.¹⁵

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam satu cara, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Tahapan reduksi data melalui proses pemisahan dan pentransformasian data “mentah” yang terlihat dalam catatan tertulis lapangan (*written-up field notes*). Data “mentah” adalah data yang sudah terkumpul tetapi belum terorganisasi secara numerik.¹⁶ Adapun data “mentah” yang dimaksud dalam penelitian ini ialah data yang belum diolah oleh peneliti. Oleh karena itu, reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilaksanakan.¹⁷

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 300

¹⁵Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 122.

¹⁶Murray R. Spiegel dan Larry J. Stephens, *Statistik*, (. Gelora Aksara Pratama; Edisi Ketiga, 2004), h. 30.

¹⁷A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Prenada Media, 2016), h. 406.

Setelah proses pengumpulan data dilakukan oleh penulis, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti.

Proses reduksi data juga dilakukan oleh peneliti di lapangan pada saat melakukan kegiatan wawancara tidak terstruktur kepada informan. Hasil wawancara yang diperoleh kemudian dipilih, disatukan, lalu memisahkan atau membuang informasi yang dianggap tidak berkaitan dengan penelitian ini.

Hal ini dilakukan untuk memilah data yang penting dan data yang tidak penting sehingga akan dibuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Macoa Parepare Analisis Etika Bisnis Islam.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Menurut Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi adanya kemungkinan penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.¹⁸

¹⁸Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, h. 123.

Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya kemudian penelitian memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data yang tersaji menjadi bermakna.

3. Verifikasi Data

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.¹⁹

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut dengan verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁰

Verifikasi data dilakukan untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak. Dalam verifikasi data ini akan diprioritaskan keabsahan

¹⁹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, h. 124.

²⁰ Salim dan Haidir, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan , dan Jenis*, (Jakarta: Kencana, 2019), h. 117.

sumber data dan tingkat objektivitas serta adanya keterkaitan antar data dari sumber yang satu dengan sumber yang lainnya lalu menarik kesimpulan.

