BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana strategi optimalisasi pasca penjualan dalam pengembangan bisnis tour & travel umrah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), sedangkan analisis data bersifat induktif.[1]

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, tetapi hanya menggambarkan suatu gejala atau keadaan yang diteliti secara apa adanya, sehingga diarahkan untuk memaparkan fakta-fakta, kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat.[2] Melalui pendekatan kualitatif deskriptif ini, peneliti dapat mendeskripsikan tentang bagaimana proses strategi optimalisasi pasca penjualan dalam pengembangan bisnis tour & travel umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya yang merupakan objek penelitian ini.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat memaparkan tentang situasi dan peristiwa, datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau bagaimana adanya, dengan

---

[1] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 1.
[2] Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian: Studi Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hal. 309.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memaparkan kerja secara sistematik, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya.

Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua hal yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.[3]

2. Lokasi Penelitian

PT. Mina Wisata Islami Surabaya yang bertempat di Ruko Lotus Regency Blok D-8 Ketintang Baru Selatan I No. 52 Surabaya. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan atas pertimbangan karena lokasi penelitian mudah dijangkau oleh peneliti, dengan harapan pelaksanaan dapat berjalan dengan lancar.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, data adalah keterangan atau bahan nyata yang dijadikan untuk menyusun hipotesa.[4] Sedangkan yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Menurut derajatnya, jenis data penelitian terdiri dari dua macam sebagai berikut:

---

[3] Lexy J. Meleong, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, hal. 3.

[4] Tim Pustaka Agung Harapan, *Kamus Ilmiah Populer*, CV. Pustaka Agung Harapan, Surabaya, hal. 87.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya.[5]

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan perpustakaan dan peneliti secara tidak langsung dengan melalui media perantara.[6] Misalnya orang lain atau melalui perantara dokumentasi, atau data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya dari jurnal, majalah atau brosur.

b. Sumber Data

Untuk mempermudah mengidentifikasi menghimpun data, penulis mengklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

1. Informan

Di mana peneliti membuat, mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden yang sesuai dengan apa yang diteliti. Biasanya pertanyaan itu dilakukan secara tatap muka, bahkan peneliti akan lebih tahu mimik (cara berbicara) dan cara responden menjawab pertanyaan (intonasi) yang peneliti ajukan. Data yang peneliti tanyakan kepada responden antara lain mengenai sejarah, profil,

[5] Marzuki, 2002, *Metodologi Riset*, BPFE, Yogyakarta, hal. 55.
[6] Nur Idianto, Bambang Supono, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta, hal. 147.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sumber daya manusia (SDM), kegiatan pasca penjualan, strategi mempertahankan pelanggan dan memperoleh pelanggan baru.

Maka untuk pendukung memenuhi sumber data, peneliti menggali data kepada beberapa informan di bawah ini:

a) Direktur : Memantau jalannya perusahaan, melakukan perencanaan strategi kebijakan bagi pengembangan dan menyusun keputusan yang penting bagi perusahaan.
b) General Manajer : Sebagai pihak yang mengontrol jalannya proses kegiatan perusahaan dan mempunyai wewenang dalam memutuskan sesuatu dalam urusan perusahaan.
c) Staf : Sebagai pihak yang mengurus dan menangani segala kebutuhan perusahaan jasa ini dan pihak yang berhubungan dengan pelanggan.
d) Pelanggan : Sebagai konsumen dan merasakan langsung pelayanan bisnis jasa ini.

2. Aktivitas atau Peristiwa

Informasi juga dapat diperoleh dari pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan yang diusung oleh peneliti. Dari aktivitas tersebut peneliti dapat mengetahui secara langsung bagaimana proses itu terjadi. Dengan itu peneliti bisa *cross check* terhadap informasi verbal yang diberikan oleh objek yang diteliti.

3. Dokumen atau Arsip

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Baik itu berupa rekaman, arsip, data base, surat-surat, dan gambar yang mana itu bisa menghasilkan suatu informasi terkait dengan judul penelitian ini.

4. Tahap-Tahap Penelitian

a. Tahap Pra Lapangan

1. Menyusun Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang dimaksud adalah proposal penelitian. Dalam hal ini ditempatkan pada BAB I, II, dan III yang berisi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, sistematika pembahasan, kajian teoritik dan metode penelitian.

Dalam penyusunan proposal, peneliti melakukan diskusi khusus tentang beberapa masalah yang ditemukan dengan beberapa dosen. Setelah peneliti mendapatkan masukan dan saran, peneliti melakukan pengkajian pribadi atas masalah tersebut. Satu masalah untuk dijadikan latar belakang telah diambil, kemudian mencari rumusan masalah yang tepat. Yang nantinya akan menjadi jawaban dan tepatnya tujuan penelitian yang akan dilakukan. Karena peneliti berharap ada manfaat yang bisa dipetik. Baik bagi peneliti, objek penelitian dan pembaca.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beberapa tahapan tersebut semuanya pada awalnya didiskusikan dengan dosen. Kemudian setelah proposal selesai, peneliti menghadap dosen pembimbing skripsi yang telah ditentukan. Sehingga perbaikan yang perlu dilakukan tidak banyak karena sudah ada persiapan sebelumnya. Hal ini juga bermanfaat pada kelancaran dalam mengikuti ujian proposal.

2. Memilih Lapangan Penelitian

Peneliti memilih lapangan penelitian dan menentukan bagian yang akan diteliti yaitu strategi optimalisasi pasca penjualan dalam pengembangan bisnis tour & travel umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

Peneliti memutuskan untuk menjadikan objek penelitian di PT. Mina Wisata Islami Surabaya, karena kegiatan bisnis ini banyak yang memiliki. Namun, tidak semua bisnis tour & travel umrah menerapkan suatu program atau cara setelah penjualan berlangsung. Dengan maksud agar pelanggan dapat melakukan penjualan ulang di perusahaan tersebut.

3. Mengurus Perizinan

Peneliti perlu mengetahui siapa yang berkuasa dan berwenang untuk mengeluarkan dan memberikan izin penelitian skripsi. Dalam hal ini peneliti cukup mengurus perizinan kepada staf Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surabaya untuk mendapatkan izin dari pihak perusahaan/organisasi sebagai legal formal untuk menggali data tentang strategi optimalisasi pasca penjualan dalam pengembanga bisnis tour & travel umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

4. Menjajaki dan Memilih Lapangan

Tahap ini belum sampai pada titik yang menyingkap bagaimana peneliti masuk lapangan, namun telah menyiapkan dan menilai keadaan lapangan dalam hal-hal tertentu. Sehingga peneliti dapat menentukan pilihan akan objek penelitian dan fokus pembahasan.

Tahapan ini bagi peneliti merupakan tahap dimana peneliti dituntut untuk mencari cara bagaimana agar mendapatkan data. Dari hasil observasi pra riset, responden yang akan dituju sebagai sumber informasi mempunyai tingkat kesibukan yang tinggi dalam hal profesi mereka di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

5. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Informan merupakan orang dalam latar penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang akan memberikan data atau informasi mengenai fokus yang akan dibahas. Informan tersebut adalah dari pihak owner, general manajer, staf dan pelanggan PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Informan yang dipilih pertama adalah owner bisnis jasa PT. Mina Wisata Islami Surabaya. Kemudian, general manajer, dua staf, dan tiga pelanggan yang menggunakan jasa Mina lebih dari satu kali.

6. Menyiapkan Peralatan Penelitian

Peneliti tidak hanya mempersiapkan peralatan tetapi juga alat-alat untuk penelitian yaitu seperangkat alat tulis dan alat perekam sebagai alat untuk menggali dan mengumpulkan data dari informan. Keperluan peralatan ini peneliti membeli khusus. Ada map besar khusus peralatan alat tulis kantor dan dokumen penting penelitian ini. Sehingga tidak tercampur dengan peralatan dan dokumen lainnya.

Untuk alat perekam, sebagaimana pada umumnya sering dilakukan wartawan media berita yaitu menggunakan handphone yang bisa merekam suara. Lebih tren jaman modern dengan menggunakan smartphone. Yang penting juga, surat permohonan partisipan dilampiri surat permohonan penelitian dari fakultas dan draf wawancara.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

1. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Peneliti perlu memahami konteks penelitian terlebih dahulu, kemudian peneliti mempersiapkan diri baik secara mental atau fisik agar disaat terjun ke lapangan semua kegiatan *intreview* dapat berjalan dengan lancar dan maksimal. Jika peneliti memanfaatkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan berperan maka hendaknya hubungan akrab antara subyek dan peneliti dapat dibina dengan bekerjasama dan bertukar pikiran sebaik mungkin.[7]

Peneliti memperhatikan penampilan ketika melakukan wawancara dengan responden agar peneliti dapat menyesuaikan dengan adat kebiasaan, tata cara dan kultur latar yang berlaku di objek penelitian.

Dalam memahami latar penelitian, peneliti dalam tahap pra riset dapat mengetahui bagaimana proses bekerja owner, general manajer, dan dua staf di kantor pusat PT. Mina Wisata Islami Surabaya. Untuk menemui informan, dapat dikatakan mudah. Karena sebelumnya peneliti membuat janji waktu pelaksanaan wawancara. Akan tetapi karena kesibukan staf yang begitu padat, peneliti harus lebih sabar untuk menunggu informan meluangkan waktunya.

Sedangkan yang tiga lainnya sebagai pelanggan Mina, peneliti sama sekali tidak bertemu dengan mereka. Hanya menggunakan media handphone melalui sms atau telepon untuk membuat janji. Yang kemudian peneliti bertemu dengan informan untuk melakukan wawancara.

[7] Lexy J. Meleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Memasuki Lapangan

Peneliti mencari data atau informasi yang berkaitan dengan pembahasan yang dijadikan fokus penelitian. Sebelumnya peneliti memahami konteks lapangan yang dijadikan obyek penelitian, kemudian peneliti menyiapkan diri dengan keakraban hubungan, menjaga sikap dan patuh terhadap aturan lapangan serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti agar dapat memudahkan dalam mencari informasi.

Hubungan yang perlu dibina adalah antara peneliti dan subyek harus melebur sehingga seolah-olah tidak ada lagi pembatas antara belah pihak.[8] Pada tahap ini peneliti berbaur dengan staf dan pelanggan PT. Mina Wisata Islami Surabaya agar peneliti dengan mudah mengumpulkan data.

Tahapan ini, peneliti berupaya semaksimal mungkin untuk tidak gugup, hati-hati dalam berkata dan terasa lebih santai saat melakukan wawancara. Empat informan yang sudah pernah bertemu dengan peneliti sebelumnya, saat ketemu terasa lebih nyaman dan enjoy. Tiga informan lainnya adalah sebagai pelanggan, peneliti belum dapat menjelaskan secara umum karena belum sampai pada tahap penggalian data.

[8] Lexy J. Meleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 96.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Berperan Serta Mengumpulkan Data

Peran peneliti pada lokasi penelitian memang harus dibatasi, namun tidak menutup kemungkinan pada waktu tertentu harus terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang terjadi dalam lokasi penelitian. Serta mengumpulkan dan mencatat data yang diperlukan untuk dianalisa secara intensif.[9]

Peneliti dalam berperan serta pengumpulan data ini hanya sebatas membantu kegiatan yang di kantor, baik di kantor pusat atau cabang. Yang kebetulan kantor pusat membuka satu cabang di Surabaya, tepatnya di Royal Plaza Lt. UG/F3-11 Jl. A. Yani 16-18 Surabaya. Kegiatan peneliti diantaranya membantu membuat untuk atribut calon jamaah, menerima telepon, melayani calon pelanggan yang datang di kantor dan membantu mempersiapkan peralatan jamaah. Dalam keterlibatan ini yang tidak mungkin dilakukan adalah saat pemberangkatan pelanggan umrah ke *airport* atau sampai dengan kegiatan umrah di Makkah dan Madinah. Peneliti tidak mungkin ikut serta kemudian mengamati langsung pelayanan yang dilakukan. Untuk kegiatan staf yang bertugas di stand Royal hanya sebatas *standby* dan mengontrol perkembangan calon pelanggan dengan menghubungi melalui telepon.

[9] Lexy J. Meleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 102-103.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap obyek, baik secara langsung maupun tidak langsung.[10]

Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana proses pemasaran dan pelayanan yang diberikan PT. Mina Wisata Islami Surabaya kepada pelanggan. Serta mengamati pelanggan dalam menggunakan jasa bisnis ini.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).[11]

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang berlaku. Baik berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya.[12] Dokumen yang akan dijadikan sebagai pendukung penelitian ini adalah kegiatan pelayanan, jumlah pelanggan dan program pasca penjualan atau kegiatan para alumni jamaah.

---

[10] Ali, Muhammad. *Penelitian Pendidikan, Prosedur, dan Teknologi*. Bandung: Angkasa. 1985, hal. 81.
[11] Muhammad Nasir, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal. 234.
[12] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 82.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Teknik Validitas Data

a. Memperpanjang keikutsertaan

Hal ini dilakukan untuk memperkuat pengumpulan data. Untuk lebih menvalidkan kembali data yang terkumpul dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga peneliti perlu kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara ulang dengan sumber data yang telah ditemui atau informan baru.[13] Wawancara ulang akan dilakukan jika dianggap perlu.

b. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan meneliti objek secara cermat dan terperinci untuk memperoleh kedalaman serta terhindar dari kesalahan interpretasi terhadap data yang ada. Ketekunan pengamatan yang dilakukan peneliti dengan cara sebagai berikut:

1. Menanyakan kembali data hasil wawancara dengan informan atau informan lain guna keabsahan data.
2. Mengoreksi kembali hasil catatan dokumen penelitian dengan yang ada di lapangan.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dan teknik ini berfungsi untuk menguji kreadibilitas data.[14] Maksud dari triangulasi disini adalah data wawancara diperiksa dalam

[13] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal.122.
[14] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 83.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keabsahan data, kemudian dibandingkan dengan hasil pengumpulan data observasi dan dokumentasi.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap triangulasi data sebagai berikut:

1. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara observasi dan dokumentasi.
2. Penulis meneliti apa yang dikatakan informan tentang program pasca penjualan di PT. Mina Wisata Islami secara umum, dengan mengecek data yang sudah ada apakah sesuai atau tidak.
3. Membandingkan pendapat atau perspektif informan satu dengan informan yang lain.
4. Membandingkan wawancara dengan isi dokumen.

Dengan demikian data yang dikumpulkan peneliti dapat dipertanggungjawabkan.

7. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses menemukan dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengklarifikasikan keadaan kategori, menjabarkan dan memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari untuk membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh peneliti dan pembaca.[15]

[15] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 89.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data, namun banyak ilmuwan yang memanfaatkannya untuk menguji teori yang sedang berlaku, penemuan teori baru atau verifikasi teori baru akan tampak sewaktu analisis data ini mulai dilakukan.[16]

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Hubermen, teknik-teknik analisis datanya adalah sebagai berikut:[17]

a. Data *Reduction*

Data *Reduction* adalah merangkum dari data-data yang didapatkan dalam penelitian. Langkah-langkah yang harus dilakukan yakni memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema. Dalam hal ini, peneliti harus segera melakukan analisa data melalui reduksi data, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada Strategi Optimalisasi Pasca Penjualan dalam Pengembangan Bisnis di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

b. Data *Display*

Langkah berikutnya adalah peneliti mendisplaikan data-data yang diperoleh dari lapangan. Data *display* yakni mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada Strategi

[16] Lexy J. Meleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 280.
[17] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal . 91.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Optimalisasi Pasca Penjualan dalam Pengembangan Bisnis di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

c. *Conclusions Drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini peneliti meyimpulkan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan. Yakni yang berkaitan dengan Strategi Optimalisasi Pasca Penjualan dalam Pengembangan Bisnis di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id