

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk menggambarkan bagaimana strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, maka dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami objek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks

husus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>36</sup> Data kualitatif disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka yakni data tersebut berasal dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, catatan lapangan dari dokumentasi. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif lebih menekankan pada analisa terhadap hubungan antara fenomena yang diamati dengan logika ilmiah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menggambarkan suatu situasi atau kondisi dilapangan dan data yang dikumpulkan berupa data kata-kata dari seorang informan atas nama Melda Parwak *Housekeeper*. Dalam wawancara tersebut peneliti telah melakukan pertemuan 3 kali dan telah melakukan wawancara dengan durasi sekitar 30 menit. Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.<sup>37</sup>

Penelitian ini menggambarkan bagaimana strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur. Sebelum peneliti memilih PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, peneliti melakukan observasi terlebih dahulu di lokasi tersebut.

Penelitian kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini yang akan diamati lebih fokus adalah mengenai strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur. Dengan demikian diharapkan peneliti mampu mengetahui bagaimana strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

---

<sup>36</sup> Lexy J. Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hal.6

<sup>37</sup> Suharsimi Arikunto, 2005, *Manajemen Penelitian*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hal. 234

<sup>38</sup> Nasution, 1988, *Metode Naturalistic Kualitatif*, Tarsito, Bandung, hal. 5

Berpijak dari uraian diatas, maka penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi atau memberikan jawaban yang sejelas mungkin yang berkenaan dengan permasalahan judul penelitian yaitu strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur. Metode ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam memahami fokus penelitian secara menyeluruh, mendalam, dan rinci.

## B. Lokasi penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, yang beralamatkan di jalan Kuti Sari 10 Surabaya. Peneliti memilih perusahaan ini dengan pertimbangan karena merupakan bagian perusahaan jasa terbesar di Indonesia

## C. Jenis dan sumber data

### 1. Jenis Data

Data adalah pernyataan atau keterangan atau bahan, dasar yang di pergunakan untuk menyusun hipotesa atau segala sesuatu yang di teliti.<sup>39</sup> Dalam hal ini data yang di peroleh adalah strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

Berdasarkan jenisnya data penelitian terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder.<sup>40</sup>

#### 1) Data Primer

---

<sup>39</sup> Lexy y.J.Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal.8

<sup>40</sup> Tatang M. Amirin, 1995, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta, Raja Granfindo Media, hal.132

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data<sup>41</sup>, atau data yang di peroleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya<sup>42</sup>. Dalam hal ini data di himpun adalah tentang bagaimana strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

## 2) Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau lewat dokumen<sup>43</sup>, atau data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti<sup>44</sup>. Dalam hal ini data yang di himpun adalah tentang profil PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, strategi PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, data ini tidak langsung diperoleh dari subyek dan biasanya diperoleh dari dokumentasi.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana pengambilan atau perolehan data di dapat. Sumber data bisa berupa benda, prilaku manusia, tempat dan sebagainya. Dari sumber data ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang berguna untuk mendukung proses deskripsi dan analisa masalah penulisan.

Dalam penulisan ini, sumber data diperoleh dari :

### a. Informan

---

<sup>41</sup> Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta, hal.225

<sup>42</sup> Marzuki, 2002, *Metodelogi Riset*, Yogyakarta, BPFE, hal. 55

<sup>43</sup> Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta, hal.225

<sup>44</sup> Lexy y.J.Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal. 186

Orang yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini, karena informan adalah orang yang benar-benar tahu sistem informasi tentang situasi dan kondisi lapangan penelitian serta hal – hal yang berhubungan dengan penelitian. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah manager PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, dan informan dari pihak luar dalam hal ini adalah klien PT. ISS Indonesia cabanga Jawa Timur.

b. Dokumen atau arsip

Dalam penelitian ini, dokumen di jadikan sebagai sumber data karena dapat digunakan untuk menafsirkan, menguji dan sebagi bukti dalam penyajian data,<sup>45</sup> merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktifitas tertentu. Bisa berupa rekaman atau dokumentasi tertulis seperti arsip data base surat-surat, rekaman gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa yang berkaitan dengan strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabanga Jawa Timur.

D. Tahap-tahap penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Tahap Pra-Lapangan

Yaitu tahap yang dilakukan sebelum melakukan penelitian. Pada tahap ini dapat diuraikan sebagai berikut:

---

<sup>45</sup> Mohch. Nazir, 1999, *Mietode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia, hal.211

- a. Menyusun Rancangan Penelitian, Rancangan penelitian yang dimaksud adalah penyusunan proposal penelitian yang terdiri dari judul penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.
- b. Memilih Lapangan Penelitian, Dalam memilih lapangan penelitian peneliti datang langsung pada subyek penelitian untuk menggali data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti, kemudian timbul ketertarikan pada diri peneliti untuk menjadikan sebagai obyek penelitian.
- c. Mengurus Perizinan, Peneliti mengurus perizinan melakukan penelitian di obyek yang akan diteliti dengan cara meminta surat pengantar dari fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Ini dilakukan untuk mempermudah peneliti mendapatkan data-data dan informasi mengenai strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
- d. Menjajaki dan Menilai Lapangan, Tahap ini belum sampai pada titik yang menyingkap bagaimana peneliti masuk kelapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Tahap ini barulah merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu peneliti telah menilai keadaan lapangan bahwasannya obyek tersebut memang menarik untuk dijadikan bahan penelitian.
- e. Memilih Informan, Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi luar penelitian. Orang yang

akan dipilih untuk dijadikan informan pada penelitian ini adalah manager PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

- f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian, Selain persiapan fisik yang multak perlu disiapkan, peneliti juga menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam penelitian seperti buku catatan dan daftar pertanyaan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengumpulkan data atau informasi tentang obyek yang diteliti.
- g. Persoalan Etika Penelitian, Persoalan etika akan timbul apabila peneliti tidak menghormati, tidak mematuhi, dan tidak mengindahkan nilai-nilai yang terdapat pada objek penelitian. Peneliti menghindari hal tersebut karena jika hal demikian terjadi maka akan timbul konflik sehingga akan menyulitkan peneliti mengumpulkan data. Dengan adanya etika peneliti diharapkan terciptanya kerjasama yang menyenangkan antara kedua belah pihak sehingga memudahkan peneliti menggali data.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan Uraian tentang tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian yaitu:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri.
- b. Memasuki lapangan.
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.

Dalam tahap ini sebelum merumuskan pembahasan penelitian, peneliti terlebih dahulu memahami latar penelitian, kemudian peneliti mempersiapkan diri secara matang dan serius untuk membahas penelitian ini. Setelah itu peneliti baru

terjun kelapangan untuk mencari data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang dijadikan rumusan masalah.

3. Tahap Analisa Data Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Data-data tersebut dirangkum dan selanjutnya disusun dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan sambil melakukan koding. Tahap terakhir pemeriksaan keabsahan data.<sup>46</sup>

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi yang di gunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Metode Pengamatan (observasi)

Observasi adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan<sup>47</sup>. Atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang di teliti.<sup>48</sup> Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang di amati tidak terlalu besar. Dari pengamatan (observasi) dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya. Dengan menggunakan pengamatan (observasi) ini, peneliti mendapatkan data tentang :

- a. Lokasi atau letak geografis PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
- b. Profil PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
- c. Situasi dan kondisi di PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

---

<sup>46</sup> Lexy J. Moleong, 2008, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 125-147

<sup>47</sup> Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta, hal. 166

<sup>48</sup> Cholib Narbuko dan Abu ahmadi, 1997, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta, Bumi Aksara, hal.70

## 2. Interview (Wawancara)

Interview adalah metode tanya jawab dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh)<sup>49</sup>. Wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam dan jumlah respondennya lebih sedikit.<sup>50</sup> Selain itu wawancara ini dapat di pakai untuk melengkapi data yang di peroleh melalui observasi.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan manager PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, untuk menjaga kevalidan informasi. Dalam teknik wawancara peneliti menggunakan semi *conductered* artinya, mula-mula peneliti menanyakan sederet pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu persatu diperdalam dalam memberi keterangan lebih lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh dapat meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.<sup>51</sup> Dengan menggunakan metode wawancara ini, peneliti mendapatkan data tentang :

1. Latar belakang PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
2. Strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

---

<sup>49</sup> Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press, hal. 121

<sup>50</sup> Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, hal. 157

<sup>51</sup> Muhammad Nazir, 2006, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalian Indonesia, hal. 75

3. Kendala kendala yang dihadapi PT. ISS Indonesia dalam membangun loyalitas pelanggan
4. Apa saja yang diperlukan dalam keseharian atau bulanan untuk strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
5. Data dan tingkatan loyal pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur periode 2006 s/d 2014.

### 3. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa bahan-bahan tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat agenda, film, otobiografi, dan lain sebagainya.<sup>52</sup>

Dengan menggunakan metode ini, peneliti mendapatkan data tentang:

- a. Profil PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
- b. Strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
- c. Kendal kendala yang dihadapi PT. ISS Indonesia dalam membangun loyalitas pelanggan.
- d. Apa saja yang diperlukan dalam keseharian atau bulanan untuk strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
- e. Data dan tingkatan loyal pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur periode 2006 s/d 2014.

### F. Teknik Validitas Data

---

<sup>52</sup> Lexy y.J.Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal.216

Dalam penelitian ini peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang di kumpulkan oleh peneliti. Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik apa yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data merupakan konsep penting yang di perbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) selain itu, keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi : mendemostrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat di terapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi.<sup>53</sup>

Teknik yang digunakan adalah triangulasi yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagi perbandingan terhadap data itu. Jadi, triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Maksud dari triangulasi di sini adalah hasil pengumpulan data yang lain, seperti observasi dan dokumentasi. Adapun langkah-langkah yang di tempuh dalam triangulasi ini adalah :

1. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang di peroleh dengan cara lain (observasi dan dokumentasi). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.
2. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.

---

<sup>53</sup> Lexy y.J.Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal. 320-321

3. Penulis meneliti apa yang di katakan berbagai pihak tentang strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur, secara umum dengan mengecek data yang sudah ada apakah sesuai atau tidak.

#### G. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>54</sup> Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi data *reduction*, data *display*, dan *concluding drawing/verivication*. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan dijelaskan sebagai berikut :<sup>55</sup>

##### 1. Data *Reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data penelitian telah memfokuskan pada strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

##### 2. Data *Display*

Setelah data direduksi selanjutnya peneliti mendisplaikan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami.

Pada tahap ini di butuhkan pengertian yang mendalam terhadap data, perhatian yang penuh dan keterbukaan terhadap hal-hal yang muncul di luar

---

<sup>54</sup> Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal.248

<sup>55</sup> Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal. 246

apa yang ingin di gali. Berdasarkan kerangka teori dan pedoman wawancara, peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan *coding*. Dengan pedoman ini, peneliti kemudian kembali membaca transkrip wawancara dengan *coding*, melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan. Data yang relevan di beri kode dan penjelasan singkat, kemudian di kelompokkan atau di kategorikan berdasarkan kerangka analisis yang telah di buat.

Pada penelitian ini, analisis di lakukan terhadap sebuah kasus yang di teliti. Peneliti menganalisis hasil wawancara berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal di ungkapkan oleh responden. Data yang telah di kelompokkan tersebut oleh peneliti dicoba untuk dipahami secara utuh dan ditemukan tema-tema penting serta kata kuncinya. Sehingga peneliti dapat menangkap pengalaman, permasalahan, dan dinamika yang terjadi pada subjek.

### 3. *Concluding Drawing/Verification*

Maka langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur.

### 4. Menulis Hasil Penelitian

Penulisan data subjek yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu penulis untuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang telah di buat selesai. Dalam penelitian ini, penulisan yang di pakai adalah