

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll,. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.¹ Dengan digunakan metode kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

B. Lokasi Penelitian

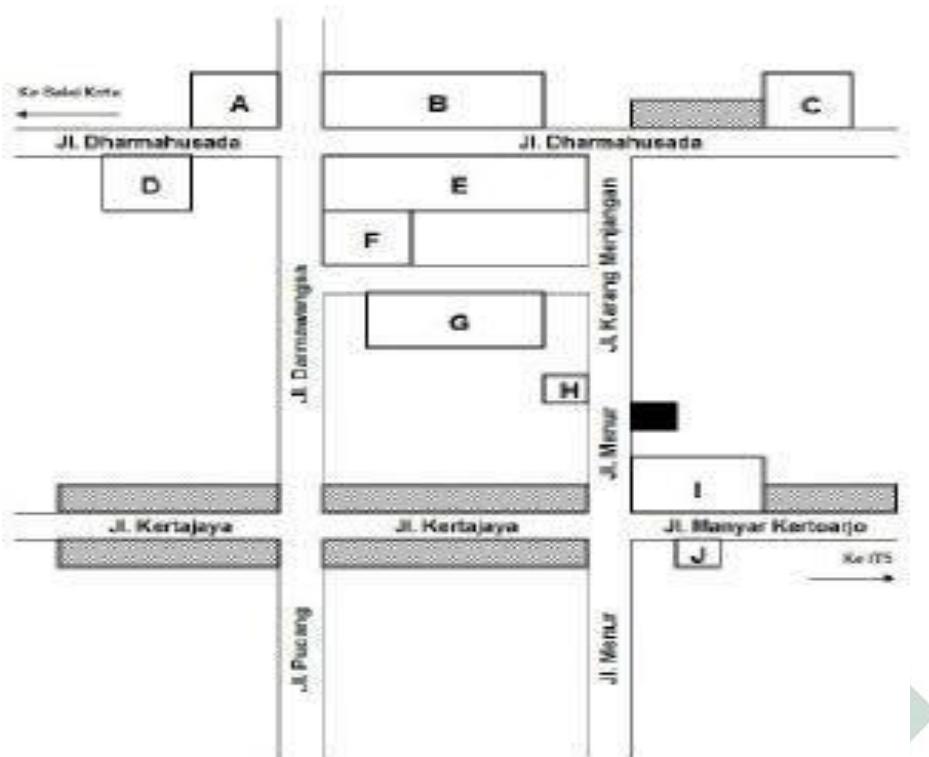
Alfafa Salon dan Spa Muslimah merupakan salon perawatan yang ditujukan kepada kaum wanita. Alfafa berdiri sejak tahun 2011 dan didirikan oleh Ibu Eni Minarsih. Terletak di Jalan Raya Menur No.29D, Manyar Sabrangan, Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur, kode pos 60116. Alfafa dapat dihubungi melalui via BBM (7FBABCD9), WhatsApp (089666141486), Facebook (alfafasalonmuslimah), Twitter (@alfafasalonmuslimah), dan telepon (031-5940102).

Dibawah ini adalah denah lokasi Alfafa berdasarkan google maps.

¹Lexy J. Moleong, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 6

Denah Lokasi Salon & Spa Alfafa

2



Keisengaku:

- | | | | |
|----------|--------------------------------|----------|----------------------------------|
| A | : Saloon & Spa Alfia | F | : Rumah Sakit Graha Asriwa |
| B | : Rumah Sakit Bhayangkara | G | : Kampus "B" Unair |
| C | : Kampus "A" Unair | H | : Kantor Info Media Surabaya |
| D | : STMI Pensehangpisan Surabaya | I | : Kantor Sosialst. Dipesch-isti. |
| E | : Kantor PDAM Surabaya | J | : Toko Buku Cinarbeitia |
| K | : RSUD dr. Soetomo | L | : Area Perikanan dan Perdagangan |

Lokasi Alfafa berdekatan dengan jalan raya besar sehingga akses untuk ke Alfafa termasuk mudah untuk ditempuh dengan berbagai kendaraan. Alfafa lokasinya disebelah utara berbatasan dengan Jalan Karang Menjangan. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Manyar Kertoarjo. Kemudian, sebelah timur berbatasan dengan Jalan Kertajaya. Sebelah selatan berbatasan dengan Jalan Menur.

²Facebook: alfafasalonmuslimah

Pemilihan lokasi ini berdasarkan kesepakatan antara jurusan dan pihak peneliti. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam birokrasi dengan harapan penelitian diharapkan berjalan lancar.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Peneliti melakukan pencarian data pada buku manajemen hubungan pelanggan, pemasaran jasa, jurnal dan skripsi yang membahas tentang *manajemen hubungan pelanggan*. Peneliti juga melakukan observasi lapangan. Data-data yang didapatkan oleh peneliti, adalah sebagai berikut:

a. Data teori

Data ini berasal dari buku-buku tentang manajemen hubungan pelanggan. Data teori tentang manajemen hubungan pelanggan adalah sebagai berikut:³

1	Membuat aktivitas database pelanggan
2	Menganalisa database tersebut
3	Pemilihan pelanggan
4	Penetapan pelanggan
5	Program hubungan pelanggan
6	Privasi isu
7	Metrics

³ Muhammad Adam, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabet, hal. 74

1) Data lapangan

Data-data ini mengenai peristiwa yang terjadi di lapangan yang berhubungan dengan data teori. Segala peristiwa diamati dan dicatat oleh peneliti. Data-data tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Membuat aktivitas database pelanggan di Alfafa Salon dan Spa Muslimah Surabaya seperti input data pelanggan mulai dari data pribadi hingga riwayat penggunaan jasa.
 - b) Menganalisa database pelanggan Alfafa Salon dan Spa Surabaya dilakukan untuk menargetkan pelanggan.
 - c) Pemilihan pelanggan di Alfafa Salon dan Spa Muslimah Surabaya ini diperuntukkan bagi pelanggan yang memiliki *member card*.
 - d) Penetapan pelanggan ini dilakukan pada saat ulang tahun Alfafa Salon dan Spa Muslimah Surabaya dengan membandingkan pelanggan yang memiliki member card terbanyak.
 - e) Program hubungan pelanggan ini upaya untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan seperti program kepuasan, program loyalitas, program memanajemen pelanggan.
 - f) Privasi isu ini pada umumnya terjadi ketika pelanggan yang melakukan treatment bercerita mengenai hal-hal yang bersifat pribadi dan rahasia.

- g) Metrics merupakan pengukuran dampak pada penerapan manajemen hubungan pelanggan di Alfafa sehingga dapat diketahui sejauh mana manajemen hubungan pelanggan dalam peningkatan profitabilitas.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek yang dapat memberikan suatu informasi mengenai hal-hal tentang.⁴ Sumber data yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

a. Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi atau keterangan tentang segala sesuatu yang terkait dengan penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Mbak Pipit selaku *manager operasional*, Mbak Puput selaku *supervisor treatment*, dan Mbak Yusi selaku kasir/*customer service*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental mengenai Alfafa Salon dan Spa Muslimah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan grafik customer dan perawatan, formulir pendaftaran *member*, dan *member card*.⁵

⁴Suharsimi Arikunto,2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, PT. Rineka Cipta, hal. 129

Cipta, hal.
5 Lampiran

c. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan observasi yang dilakukan secara terus terang. Peneliti mengamati kegiatan yang dilakukan oleh setiap bagian tim produksi.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Moleong mengatakan, dikutip oleh Ghony dan Almanshur dalam melaksanakan penelitian terdapat tahap-tahap penelitian sebagai berikut:⁶

1. Tahap pra lapangan

Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti, adalah sebagai berikut:

a. Menyusun rancangan penelitian

Penyusunan rancangan penelitian berupa usulan penelitian yang diajukan kepada Prodi Manajemen Dakwah dalam bentuk proposal penelitian.

b. Memilih lapangan penelitian

Lapangan penelitian yang dipilih peneliti sebagai objek penelitian adalah Alfafa Salon dan Spa Muslimah.

c. Mengatur perizinan

⁶M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, 2014.*Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Medi, hal. 144-149

Peneliti mengurus perizinan pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, kemudian diserahkan kepada objek penelitian yaitu Alfafa Salon dan Spa Muslimah.

d. Menjajaki dan Memilih Lapangan

Tahapan ini, peneliti hanya sebatas penjajakan dan menanyakan hal-hal yang ringan.

e. Memilih dan memanfaatkan informasi

Peneliti melakukan pemilihan informan yang akan memberikan informasi mengenai permasalahan yang dibahas.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Peneliti menyiapkan segala macam perlengkapan penelitian, antara lain: daftar pertanyaan wawancara, peralatan tulis, *recorder* (perekam), kamera dan hp (*hdanphone*).

E. Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang pekerjaan lapangan dapat dibagi menjadi tiga bagian antara lain :⁷

1. Memahami Latar Belakang Penelitian

Untuk meneliti pekerjaan lapangan, peneliti memahami latar belakang penelitian terlebih dahulu.

2. Memasuki lapangan

⁷ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta, Ar-Ruzz Media, hal. 150

Peneliti melakukan penelitian ke lapangan untuk mencari data-data atau informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

3. Tahap penulisan laporan

Peneliti menyusun data-data yang diperoleh selama penelitian di lapangan. Penulisan laporan disusun berdasarkan fakta yang sebenarnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dilakukan dengan tujuan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara berstruktur yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁸Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan bagian produksi. Data yang digali oleh peneliti lewat wawancara adalah pembuatan database pelanggan, penargetan pelanggan, penetapan pelanggan, kegiatan pemasaran hubungan pelanggan,

⁸Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bdung: Alfabeta, 2014), hal. 74

penerapan privasi isu, dan pengkuran dampak penggunaan hubungan pelanggan di Alfafa Salon dan Spa Muslimah.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, sedangkan observasi tidak terbatas pada orang. Observasi juga dapat dilakukan dengan mengamati obyek-obyek alam sekitar. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang dituju. Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung untuk mengamati berlangsungnya kegiatan *front liner* dalam melayani pelanggan di Alfafa perancangan selama beberapa waktu sampai dianggap cukup untuk mengetahui fenomena yang diteliti. Data yang didapatkan peneliti selama observasi, meliputi grafik customer dan perawatan dan resume data pelanggan.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Data yang diperoleh dengan menggunakan metode dokumentasi adalah profil, visi, dan misi dari Alfafa, foto-foto kegiatan atau produk dari Alfafa, data tentang struktur organisasi Alfafa.

G. Teknik Validasi Data

Agar data menjadi valid dan dinilai absah, perlu dilakukan perpanjangan penelitian, triangulasi, dan diskusi dengan para pakar. Perpanjangan penelitian dilakukan dengan memperbanyak intensitas kegiatan di lokasi penelitian, termasuk keterlibatan peneliti di lokasi penelitian. Hal ini memungkinkan bagi peneliti karena lokasi penelitian ini dekat dengan domisili peneliti. Selain itu, objek penelitian memiliki sistem yang lengkap sehingga cocok untuk menggali data yang sesuai dengan judul penelitian. Perpanjangan penelitian dilakukan sampai dua semester.

Teknik validitas data merupakan tentang usaha-usaha peneliti untuk memperoleh keabsahan data. Agar diperoleh temuan dan interpretasi yang valid, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan dengan cara triangulasi teknik dan sumber data.

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mencari data mengenai hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda.⁹ Dengan melakukan triangulasi dalam pengumpulan data tersebut, dapat diketahui apakah narasumber memberikan data yang sama atau tidak. Jika sudah dipastikan bahwa triangulasi memiliki hasil yang sama dari awal hingga akhir, maka data yang

⁹ Lexy J. Moleong, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, hal. 6

diperoleh dianggap kredibel. Peneliti melakukan triangulasi sumber kepada Manager Operasional dan Supervisor Treatment.

Peneliti juga melakukan diskusi dengan pakar atau dosen pembimbing. Setiap data yang sudah diolah untuk penelitian ini, peneliti selalu mendiskusikan hasil penelitian tersebut dengan dosen pembimbing. Hal ini dilakukan agar data yang didapatkan diolah dengan sebaik mungkin dan meminimalisir kekeliruan yang dilakukan oleh peneliti.

H. Teknik Analisa Data

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.

Aktivitas dalam analisis data yaitu;

1. Reduksi data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Data-data yang diperoleh tersebut perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya, agar lebih mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan didapat setelah melalui proses analisa data berdasarkan data-data yang diperoleh dengan menghubungkan dengan kajian teoritis.