BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekaan kualitatif dengan berusaha melaksanakan pengkajian data deskriptif yang akan dituangkan dalam bentuk laporan atau uraian. Penelitian kualitatif menurut Suharsimi Arikunto adalah penelitian *naturalistic.* Istilah "*naturalistic*" menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian ini memang terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami. Pengambilan data atau penjaringan fenomena dilakukan dari keadaan yang sewajarnya ini dikenal dengan sebutan "pengambilan data secara alami atau natural".[1]

Pendekatan kualitatif dapat dipandang sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.[2] Peneliti menggunakan metode kualitatif karena ada beberapa pertimbangan antara lain: *pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak; *kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan informan; *ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman, pengaruh bersama dan terhadap pola-pola yang dihadapi.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk

---

[1]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 12.
[2] Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), hal. 6.

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

membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.[3] Adapun tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi strategi relationship marketing dalam membangun loyalitas pelanggan dan faktor pendukung dan penghambat di MA Hasyim Asyari Bangsri Sukodono Sidoarjo.

B. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari penelitiannya. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif, tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Moleong *informan* adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang suatu situasi dan kondisi latar penelitian. Seorang *informan* adalah sumber data yang dibutuhkan oleh penulis dalam sebuah penelitian.[4]Sedangkan menurut Bungin, *informan* adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian.[5]

Menurut Bagong Suyanto informan penelitian meliputi tiga macam, yaitu: 1) Informan Kunci *(Key Informan)* merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3)

[3] Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hal. 18.
[4] Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002),hal. 132.
[5] B. Bungin, *Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hal. 108.

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 Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.[6]

Dari penjelasan yang sudah diterangkan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan yang terdiri dari:

a) Informan Kunci yaitu Kepala Sekolah di MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo
b) Informan Utama terdiri dari Kepala sekolah, Guru/Karyawan, Orang tua siswa dan Siswa di MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo.
c) Karena data yang diperoleh dari informan utama dan informan kunci dirasa sudah cukup untuk menyajikan hasil penelitian. Maka dalam penelitian ini tidak ditambahkan informan selanjutnya.

C. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif, maka kehadiran peneliti sangat diperlukan sebagai instrumen utama. Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai perencana, pemberi tindakan, pengumpul data, penganalisis data dan sebagai pelapor hasil penelitian.

Sedangkan instrumen selain manusia dapat pula digunakan, namun fungsinya tersebut hanya sebagai pendukung dan pembantu dalam penelitian. Menurut Lexy J. Moleong "kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sekaligus merupakan

[6] Bagong Suyanto, *Metode Penelitian Sosial; Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2005), hal. 172.

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

perencana, pelaksana pengumpul data, penganalisis, penafsir data dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian.[7]

Berdasarkan pendapat tersebut, untuk mengumpulkan data sebanyak banyaknya, maka peneliti terjun langsung dan membaur dalam komunitas subyek penelitian. Fungsi peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data, peneliti realisasikan dengan mengamati dan berdialog secara langsung dengan beberapa pihak dan elemen yang berkaitan. Dalam kesemua keterlibatan peneliti itu, peneliti diantaranya melakukan observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

D. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian, dalam hal ini penelitian mengambil lokasi di MA Hasyim Asy'ari yang beralamat di Jl. KH. Hasyim Asy'ari no. 162 Desa Bangsri Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Peneliti memilih lokasi ini karena di MA Hasyim Asy'ari adalah madrasah terakreditasi "A" dengan menyiapkan keterampilan kecakapan hidup (life skill) kepada siswa-siwinya dan membangun kerjasama yang baik dengan pelanggan sesuai dengan strategi pemasaran yang diterapkan dan dijadikan judul penelitian. Selain itu, di lokasi ini memungkinkan mempermudah bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan observasi karena letaknya yang strategis.

E. Metode Pengumpulan Data

[7] Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), hal. 121.

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

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:

1. Wawancara (interview)

Metode interview atau wawancara yaitu alat pengumpul data atau informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.[8] Menurut Sutrisno Hadi, metode wawancara adalah pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada penyelidikan, pada umumnya dua orang atau lebih hadir secara fisik dalam proses tanya jawab.[9]

Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara semi struktur. Menurut Suharsimi Arikunto, dalam teknik ini mula-mula peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut. Dengan demikian jawaban yang diperoleh meliputi semua variabel dengan keterangan yang mendalam.[10]

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang penerapan strategi relationship marketing, kualitas layanan yang diberikan sekolah kepada pengguna jasa pendidikan, cara komunikasi antara pihak sekolah dan pengguna jasa, serta faktor pendukung dan penghambat dalam membangun loyalitas pelanggan. Dalam hal ini, penulis mengadakan wawancara langsung dengan Kepala Sekolah, guru, siswa dan orangtua siswa di MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo.

2. Observasi.

[8] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006) hal. 202.
[9] Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research* .(Yogyakarta: Andi Ofset, 1981), hal. 193.
[10] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006) hal. 203.

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

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap fenomena-fenomena atau kejadian-kejadian yang diselidiki.[11] Suharsimi Arikunto mengemukakan bahwa observasi atau disebut juga pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan segala indera.[12]

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi agar dapat melihat secara langsung kondisi MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo yaitu melihat-lihat lokasi penelitian, memperhatikan perilaku informan, mendengarkan pendapat informan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan strategi relationship marketing dalam meningkatkan lotyalitas pelanggan.

Pengamatan ini penulis anggap suatu metode yang sangat membantu karena disamping bisa secara langsung mengetahui permasalahan secara akurat juga sangat membantu dalam memberikan suatu analisis terhadap permasalahan yang terjadi pada strategi relationship marketing dalam membangun loyalitas pelanggan.

3. Dokumentasi.

Menurut Margono, dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori dalil atau hukum-hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.[13]

---

[11] S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan,* Cet.II, (Jakarta: Rieneka Cipta, 2000), hal. 158.
[12]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006)., hal. 229.
[13] S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hal. 181.

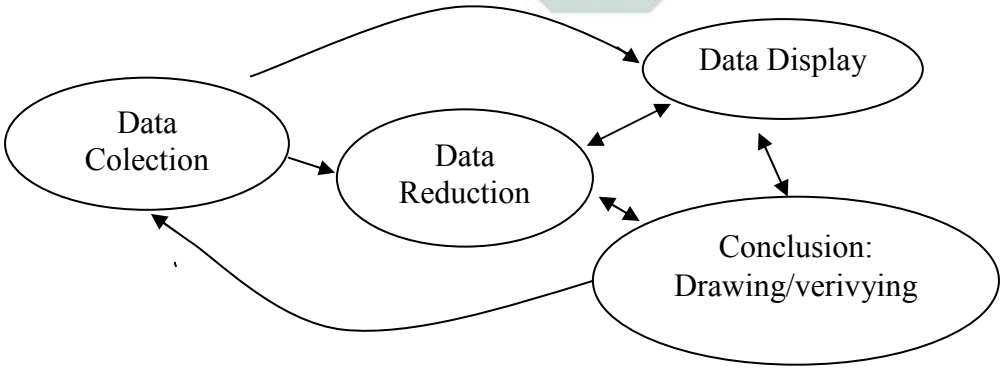
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.[14]

Metode dokumentasi digunakan peneliti untuk memperoleh data yang terkait dengan: sejarah berdirinya MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo, visi dan misinya, struktur organisasi dan kepengurusan sekolah, struktur komite sekolah, keadaan dan jumlah guru serta tenaga lainnya, keadaan dan jumlah siswanya, program atau jadwal kegiatan, dan lain-lain.

F. Tekhnik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah model analisis data interaksi, dalam hal ini komponen data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan) berinteraksi.[15]



[14] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006) hal. 231.
[15] Sugiono, *Metode Penelitian, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D,* (Bandung, Alfabeta, 2006), hal. 337.

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

Gambar 1: Komponen dalam analisis data (*interctive model*).[16]

Data yang diperoleh dari penelitian atau data colection yang masih bersifat komplek dan rumit direduksi, yaitu merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, membuang hal-hal yang tidak perlu. Data hasil penelitian ini yang harus direduksi meliputi data hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang berisi tentang strategi relationship marketing dalam meningkatkan loyalitas pelanggan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi.

Data hasil reduksi disajikan atau di *display* ke dalam bentuk yang mudah dipahami, biasanya penyajianan ini dalam bentuk, naratif, table, grafik, pictogram. Kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan dalam analisis interaktif masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang konsisten pada saat peneliti kembali kelapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Pengecekan keabsahan data merupakan pembuktian bahwa apa yang telah dialami oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada. Untuk mengetahui keabsahan data peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Trianggulasi.

[16] *Ibid.,* hal. 277.

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

Trianggulasi adalah pengecekan terhadap kebenaran data dan penafsirannya dengan cara membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan dengan menggunakan metode yang berlainan.[17]

Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan dibedakan menjadi empat macam yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.[18]

1) Triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.
2) Triangulasi dengan metode, yaitu metode pengecekan data dengan menggunakan strategi pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3) Triangulasi dengan penyidik, yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kesalahan dalam pengumpulan data.
4) Triangulasi dengan teori, yaitu teknik berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori saja. Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembanding atau penyaing.

---

[17] S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung : Tarsito, 1996) hal. 130.

[18] Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), hal. 330-332.

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. Menggunakan bahan referensi

Penggunaan bahan referensi sangat membantu memudahkan peneliti dalam pengecekan keabsahan data, karena dari referensi yang ada sebagai pendukung dari observasi penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Menurut Eister (1975) kecukupan referensi sebagai alat untuk menampung dan menyesuaikan dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi.[19]

3. Teknik *member check*

Menurut Lincolin (1993) teknik *member check* yaitu dengan mendatangi kembali informan sambil memperlihatkan data yang sudah diketik pada lembar catatan lapangan yang sudah disusun menjadi paparan data dan temuan penelitian. Serta dikonfirmasikan pada informan apakah maksud informan itu sudah sesuai dengan apa yang ditulis atau belum. Intinya dalam *member check* informan dan peneliti mengadakan *review* terhadap data yang telah diperoleh dalam penelitian baik isi maupun bahasanya.[20]

H. Tahapan-Tahapan Penelitian

Dalam melakukan penelitian kualitatif, hendaknya ada tiga tahapan yang harus dilakukan, yaitu tahap pralapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra Lapangan

Adapun dalam tahapan ini kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti, antara lain:

[19] *Ibid.,* hal. 181.
[20] *Ibid.*, hal. 221.

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) Memilih lapangan penelitian. Dengan pertimbangan bahwa MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo adalah lembaga pendidikan islam yang mempunyai kemitraan dan kerjasama yang baik serta membudayakan budaya religius, yang memiliki tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti, maka dengan pertimbangan tersebut peneliti memilih lokasi (MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo) tersebut sebagai lokasi penelitian.
2) Mengurus perizinan, baik secara formal kepada pihak MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo dalam hal ini kepala sekolah, maupun secara informal kepada pihak yang terkait dengan penelitian yaitu siswa dan orang tua siswa.
3) Menjajaki dan menilai lapangan, dalam hal ini peneliti melakukan penjajakan lapangan dalam rangka penyesuaian dengan subjek penelitian (MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo). Maksud dan tujuan penjakakan lapangan adalah berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam dan sebagainya. Selain itu penjajakan ini juga untuk membuat peneliti mempersiapkan diri, mental maupun fisik, serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahapan ini kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti, antara lain:

1) Mengadakan observasi langsung terhadap lembaga (MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo) dengan melibatkan beberapa informan.

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, dengan mengamati berbagai fenomena, program dan kegiatan yang ada di MA Hasyim Asy'ari Bangsri Sukodono Sidoarjo, dan wawancara dengan beberapa pihak yang bersangkutan dengan penelitian yang peneliti lakukan (Strategi Relationship Marketing dalam membangun Loyalitas Pelanggan di MA Hasyim Asy'ari Sukodono Sidoarjo).
3) Berperan serta sambil mengumpulkan data yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Tahap Analisis Data dan Tahap Penulisan Laporan

Dalam tahap ini peneliti menganalisis data-data yang sudah terkumpul dengan menggunakan metode analisis data kualitatif, yaitu analisis data kualitatif deskriptif seperti yang diungkapkan di atas.

Langkah terakhir dalam setiap kegiatan penelitian adalah pelaporan penelitian. Dalam tahap ini peneliti menulis laporan penelitan, dengan menggunakan rancangan penyusunan laporan penelitian yang telah tertera dalam sistematika penulisan laporan penelitian.

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